



## MEDIAÇÃO EXPLÍCITA E IMPLÍCITA: ATIVIDADES, ATRIBUTOS E ZONAS DE INTERSEÇÃO PARA O ALCANCE DAS DIMENSÕES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

**Henriette Ferreira Gomes**

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

[henriettefgomes@gmail.com](mailto:henriettefgomes@gmail.com)

**Dayane Patrícia Silva dos Reis**

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

[daianesilvapsreis@gmail.com](mailto:daianesilvapsreis@gmail.com)

**Jéssica Natália de Jesus**

Universidade Federal da Bahia (UFBA)

[jessicanatalia19992812@gmail.com](mailto:jessicanatalia19992812@gmail.com)

**Resumo:** Considerando que, em todas as suas tipologias, as bibliotecas são dispositivos de apoio à inclusão social quando se tornam promotoras da cultura, da educação e da ciência, entende-se que suas atividades de mediação da informação, ao alcançarem as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, podem colaborar decisivamente para o desenvolvimento do protagonismo social. A partir desse pressuposto, tem-se realizado pesquisas nos últimos anos com o **objetivo** de compreender essas atividades em uma **revisão sistemática da literatura (RSL)**, identificando e categorizando seus atributos e as zonas de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita da informação, entendendo que na observação dessas zonas de interseção pode-se obter maior efetividade na realização dessas atividades, em especial quando a análise focalizar o possível alcance das cinco dimensões da mediação da informação. Os resultados da pesquisa podem vir a contribuir para o estabelecimento de parâmetros de aperfeiçoamento das atividades mediadoras da biblioteca. Para tanto, adotou-se como **referencial teórico** as contribuições de Almeida Junior, Santos Neto, Bortolin, Gomes, Perrotti e Pieruccini. Os **resultados alcançados** até o momento correspondem à **identificação de atividades-chave da mediação explícita e implícita, seus atributos e subatributos**, assim como **14 (quatorze) zonas de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita**, sendo que **neste trabalho são apresentadas 04 (quatro) delas: a construção da ambiência informacional de qualidade e inclusiva; a adoção de dispositivos de apoio à inclusão; a mediação da informação em ambientes virtuais e a qualificação do bibliotecário-mediador de leitura**. Na etapa da pesquisa em andamento se está analisando com maior acuidade os possíveis indicadores de qualidade dessas atividades, como também identificando e analisando elementos constitutivos das cinco dimensões da mediação da informação que têm maior ou menor tendência de alcance a partir dessas zonas de interseção, buscando-se contribuir para a maior efetividade da mediação para o acesso, uso e apropriação da informação.

**Palavras-chave:** Mediação da informação – Dimensões; Mediação da informação - Bibliotecas; Atividades de mediação da informação.

***EXPLICIT AND IMPLIED MEDIATION: ACTIVITIES, ATTRIBUTES AND ZONES OF INTERSECTION TO REACH THE MEDIATION OF INFORMATION DIMENSIONS***

**Abstract:** Considering that, in all its typologies, libraries are facilities to support social inclusion when they become promoters of culture, education and science, their mediation of information activities, when they reach the dialogic, aesthetic, formative, ethical and political dimensions, can decisively collaborate for the development of social protagonism. Based on this assumption, we have carried out research in recent years with the **objective** of understanding these activities in a **systematic literature review (SLR)**, identifying and categorizing their attributes and zones of intersection between the activities of explicit and implicit mediation of information, understanding that in observing these zones of intersection, greater effectiveness can result in carrying out these activities, especially when the analysis focuses on the possible reach of the five dimensions of mediation of information. The research results may contribute to the establishment of parameters for improving the libraries' mediation activities. For this purpose, the contributions by Almeida Junior, Santos Neto, Bortolin, Gomes, Perrotti and Pieruccini were adopted as a **theoretical reference**. The **results achieved so far** correspond to the **identification of key activities of explicit and implicit mediation**, their **attributes** and **sub-attributes**, as well as **14 (fourteen) zones of intersection between the activities of explicit and implicit mediation**, with **04 (four) of them presented in this paper: the construction of a quality and inclusive information environment; the adoption of facilities to support inclusion; the mediation of information in virtual environments and the qualification of the reading mediator librarian**. In the ongoing research stage, these activities' possible quality indicators are being more accurately analyzed, and we are identifying and analyzing constitutive elements of the five mediation of information dimensions that have a greater or lesser tendency to reach from these zones of intersection, seeking to contribute to the greater effectiveness of mediation for information access, use and appropriation.

**Keywords:** Mediation of information – Dimensions; Mediation of information – Libraries; Mediation of information – Activities.

***MEDIACIÓN EXPLÍCITA Y IMPLÍCITA: ACTIVIDADES, ATRIBUTOS Y ZONAS DE INTERSECCIÓN PARA LOGRAR LAS DIMENSIONES DE LA MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN***

**Resumen:** Considerando que, en todas sus tipologías, las bibliotecas son dispositivos de apoyo a la inclusión social cuando se convierten en promotoras de la cultura, la educación y la ciencia, se entiende que sus actividades de mediación de la información, al alcanzar las dimensiones dialógica, estética, formativa, ética y política, pueden colaborar decisivamente para el desarrollo del protagonismo social. Partiendo de este supuesto, en los últimos años se han realizado investigaciones con el **objetivo** de comprender estas actividades en una **revisión sistemática de la literatura (RSL)**, identificando y categorizando sus atributos y las zonas de intersección entre las actividades de mediación explícita e implícita de la información, entendiendo que en la observación de estas zonas de intersección es posible obtener una mayor eficacia al realizar estas actividades, especialmente cuando el análisis se centra en el posible alcance de las cinco dimensiones de la mediación de la información. Los resultados de la investigación pueden contribuir a establecer parámetros para mejorar las actividades de mediación de la biblioteca. Para ello, adoptamos como **marco teórico** las contribuciones de Almeida Junior, Santos Neto, Bortolin, Gomes, Perrotti y Pieruccini. Los **resultados alcanzados** hasta el momento corresponden a la **identificación de actividades clave de mediación explícita e implícita, sus atributos y subatributos**, así como **14 (catorce) zonas de intersección entre las actividades de mediación explícita e implícita**, siendo que **en este trabajo se presentan 04 (cuatro) de ellas: la construcción de entornos informativos de calidad e inclusivos; la adopción de dispositivos de apoyo a la inclusión; la mediación de la información en entornos virtuales y la cualificación del bibliotecario-mediador de lectura**. En esta fase de la investigación en curso, se están analizando con mayor agudeza los posibles indicadores de calidad de estas actividades, así como identificando y analizando los elementos constitutivos de las cinco

dimensiones de la mediación de la información que tienen una mayor o menor tendencia a alcanzar estas zonas de intersección, buscando contribuir a la mayor eficacia de la mediación para el acceso, uso y apropiación de la información.

**Palabras clave:** Mediación de la información - Dimensiones; Mediación de la información - Bibliotecas; Actividades de mediación de la información.

## **1 INTRODUÇÃO**

Considerando que as bibliotecas, em todas as suas tipologias, são dispositivos de apoio à inclusão social que podem apoiar a promoção e a apropriação da informação e da cultura, contribuindo para o desenvolvimento educacional, cultural e científico, passamos a compreendê-las como dispositivos de mediação da informação que pode colaborar para um processo de emancipação dos sujeitos sociais.

A concepção de mediação da informação de Almeida Júnior (2015) permite identificar duas tipologias de destaque na mediação, quais sejam as atividades de mediação explícita e implícita da informação. Por outro lado, os estudos de Gomes (2020) sobre as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política da mediação da informação permitem observar e analisar se o alcance dessas dimensões pode favorecer o desenvolvimento do protagonismo social, na perspectiva de Perrotti (2017) e de Gomes (2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021).

Com essa perspectiva, nos últimos anos realizamos pesquisas que tiveram como objetivo compreender os atributos (responsabilidades declaradas) das atividades de mediação explícita e implícita por meio de uma revisão sistemática da literatura (RSL), buscando identificar indicadores da sua maior efetividade e as zonas de interseção entre elas. Alcançado esse objetivo, passamos a etapa em andamento da pesquisa, cujo objetivo é o de identificar, a partir das zonas de interseção das atividades de mediação, quais elementos constitutivos das cinco dimensões da mediação da informação têm maior ou menor tendência de alcance para potencializar as atividades de mediação explícita e implícita, assim como identificar possíveis dificuldades e possibilidades de superação delas, de modo a assegurar o acesso, uso e apropriação da informação.

Nas pesquisas realizadas entre 2019 e 2022, foram identificadas e categorizadas quatorze (14) zonas de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita da informação a partir do detalhamento das atividades com a identificação dos seus atributos e subatributos. Dentre essas 14 (quatorze) zonas identificadas, destaca-se neste trabalho quatro (04) delas, que são: a **construção da ambiência informacional de qualidade e inclusiva**; a **adoção de dispositivos de apoio à inclusão**; a **mediação da informação em ambientes virtuais** e a **qualificação do bibliotecário-mediador de leitura**.

Na etapa em andamento da pesquisa se está identificando e analisando as tendências de alcance das cinco dimensões da mediação da informação, as dificuldades desse alcance e as possibilidades de superação delas para favorecer o acesso, uso e apropriação da informação que potencializem a emancipação dos sujeitos sociais e o desenvolvimento do protagonismo social.

## **2 TRAÇADO METODOLÓGICO**

Tomando como referência Gil (2019) e Triviños (1987), este **estudo** se caracteriza como de **nível descritivo**, com a adoção do **método bibliográfico** e da **técnica da revisão sistemática da literatura (RSL)** e tem com o **objetivo** identificar e analisar atributos e subatributos das atividades de mediação explícita e implícita, como também as zonas de interseção entre elas, buscando analisar quais elementos constitutivos das cinco dimensões da mediação da informação têm maior ou menor tendência de alcance para favorecer o acesso, uso e apropriação da informação.

Para tanto, foram realizadas consultas a Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI) e aos anais de eventos do campo científico da Ciência da Informação e da especialidade da Biblioteconomia, adotando como temas de busca: serviço de referência; disseminação da informação; organização e representação da informação; mediação da informação; mediação da leitura; mediação cultural; mediação e tecnologias; mediação da escrita; mediador da informação; gestão de unidades de informação; avaliação da informação; estudo de usuários; avaliação da informação; avaliação de bibliotecas; acesso à informação; acessibilidade e inclusão social; bibliotecas públicas; bibliotecas escolares; bibliotecas universitárias. As buscas consideraram ainda o recorte temporal de produções publicadas entre os anos 2000 a 2021.

A esse rol de produções, foram incorporadas as leituras de livros e capítulos de livros que, independentemente do ano de publicação, foram selecionados pelo critério da intencionalidade, por versarem sobre essas temáticas e/ou que são consideradas obras referenciais. Assim, tanto o recorte temporal, quanto da intencionalidade tornam claro que este estudo não esgota, e não pretendeu esgotar, a totalidade da literatura da área, em razão do tempo disponível para fechamento do ciclo inicial da pesquisa. No total a amostra foi composta 50 textos, subdivididos em 12 livros; 5 capítulos de livros; 18 trabalhos publicados em anais de eventos e 38 artigos de periódicos científicos.

Na leitura acurada, com registros analíticos e debates no coletivo da pesquisa, foram identificadas as características das atividades tratadas nos textos, ainda que nestes estivesse ausente uma categorização delas enquanto ações de mediação explícita ou implícita. Embora tenhamos na área autores como Almeida Júnior, Santos Neto e Bortolin, que desde 2008 têm produções científica que abordam as propriedades da mediação explícita e implícita, uma parte significativa da literatura deixa de enunciar uma categorização das atividades que estudam, vinculando-a às tipologias de mediação. Assim, a leitura acurada e sistêmica de cada texto, possibilitou a identificação da tipologia de mediação relacionada à abordagem do texto, como também as características das atividades abordadas pelos autores, entendendo-as como o *corpus* dessas atividades (a razão de ser delas) e que, por esta razão, neste estudo optamos por denominar de atributos, como também por identificar entre essas características indicadas nos textos, aquelas que representam camadas executivas dos atributos (como uma espécie de metabolismo que deles advêm e a eles se voltam), o que justificou a opção de denominá-las de subatributos. Optou-se pelas denominações de atributos e subatributos pelo entendimento de que tais denominações potencializam a compreensão de que tais características não são apenas próprias de cada atividade, mas são marcadores do que é constitutivo da existência dela e do cumprimento da sua responsabilidade social. A nomeação de atributos e subatributos tem a intencionalidade de reafirmar o que os textos anunciam como próprio de cada atividade (o conjunto de elementos que são inerentes a elas), mas também de assinalar o que dá sentido a elas e que, portanto, não pode deixar de ocorrer ou ser negligenciado por quem a realiza, sob pena de fragilizá-la e até inviabilizar a sua real ocorrência no ambiente informacional.

A partir disso foi possível neste estudo observar com maior clareza os pontos de interseção entre as diferentes atividades, cujos atributos e subatributos, embora distintos, transitam por zonas representativas das intencionalidades em comum, que entendemos como concretas ou potenciais de interligação e/ou interdependência entre as atividades, considerando que tais zonas de interseção precisam ser melhor observadas no planejamento, execução e avaliação de todas as atividades, de maneira que a mediação da informação seja mais efetiva e promissora.

Pretende-se, por meio dos resultados, que o estudo assumira um caráter propositivo do redimensionamento das metodologias das ações mediadoras, objetivando a potencialização de uma atuação sistêmica de ambientes informacionais como a biblioteca que, na sua condição de dispositivo cultural, precisa expandir e consolidar a mediação da

informação como contributo à inclusão social e ao desenvolvimento do protagonismo social.

### 3 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados alcançados estão apresentados de modo a demonstrar os atributos e subatributos das atividades de mediação explícita e implícita, assim como as zonas de interseção entre elas, a partir das quais, por meio do exercício da *práxis*, o mediador da informação terá maiores possibilidades de realizar a mediação consciente que potencializa o alcance das cinco dimensões da mediação, que a torna mais efetiva em apoio ao processo de apropriação da informação e colaborativa com o processo de desenvolvimento do protagonismo social.

Para facilitar a apresentação dos atributos e subatributos das atividades de mediação da informação mais tratadas na literatura da área, inicia-se pela apresentação daqueles relacionados à mediação explícita, seguindo-se com aqueles pertinentes à mediação implícita.

#### 3.1 Atributos e subatributos das principais atividades de mediação explícita

No elenco das atividades de mediação explícita, são destacadas as atividades do **serviço de referência**; de **disseminação e promoção do acesso à informação** e as atividades de **apoio à leitura e produção escrita**.

O exame das atividades inerentes ao **serviço de referência** descritas na literatura permitiu a identificação dos seguintes atributos que constituem essas atividades como: apoio ao desenvolvimento de estudos e realização de pesquisas por parte dos usuários; apoio à realização da pesquisa bibliográfica (levantamento da base teórica e empírica dos estudos); o apoio por meio da realização de treinamentos e de atividades de formação dos usuários; apoio ao desenvolvimento das competências em informação por parte dos usuários e a avaliação quanto à acessibilidade de pessoas com necessidades especiais, já que é através desse tipo de atividade de mediação explícita que a biblioteca tem contato direto com os usuários, podendo melhor identificar suas características e necessidades. Mas, para a realização efetiva do que lhe é atribuído, o serviço de referência tem ainda atribuídas a ele três outras atividades que sustentam os atributos identificados, e que optamos por denominar de subatributos (elementos que transitam por outros atributos e que sustentam as condições de sucesso na execução da atividade), quais sejam: a realização de atividades extensionistas de experimentação da recuperação, acesso e uso

da informação; a preparação dos usuários para selecionar fontes a partir da identificação do grau de confiabilidade delas e a constituição de uma ambiência informacional de qualidade que proporcione conforto ambiental (envolvendo o conforto físico e material, mas abarcando também, e prioritariamente, o conforto mental e emocional), de modo a colaborar para que se construa e consolide o sentimento de pertencimento pelo usuário, o que favorecerá o processo de apropriação da informação.

Este último subatributo convoca o comportamento ativo dos(as) bibliotecários(as) no sentido de promoverem o acolhimento, assumindo como regra na ação mediadora a civilidade e cordialidade nas interações, a conquista do exercício do respeito ao outro, aos diferentes envolvidos (o respeito à alteridade), gerando a ampliação e a sustentação do espaço crítico e das condições para o desenvolvimento da criatividade.

Em outro rol de atividades consideradas de mediação explícita, estão situadas as **atividades de apoio à leitura e produção escrita**, cujos atributos são os de apoiar e incentivar as práticas leitoras e de produção escrita; avaliar as atividades de leitura e produção escrita realizadas para aperfeiçoamento e aplicar os estudos de usos e usuários no planejamento e realização dessas atividades. Para a realização efetiva do primeiro atributo, essas atividades têm subatributos que, entrelaçados e articulados, sustentam a efetividade do atributo de apoiar e incentivar práticas leitoras e de produção escrita como: a organização e realização de eventos a exemplo das feiras literárias, saraus, atividades lúdicas, jogos, exibição de filmes e documentários e outras produções culturais, incluindo a promoção de produção própria por parte dos participantes das ações mediadoras, potencializando a produção cultural local.

Há ainda outros subatributos como a concepção e realização de ações formativas a exemplo de oficinas de leitura e de produção escrita que oportunizem o desenvolvimento de competências leitoras e em informação. Enfim, assumindo e cumprindo esses atributos e subatributos, esta atividade de mediação explícita da informação estará promovendo e fortalecendo as ações culturais.

Ainda no âmbito das atividades de mediação explícita da informação, a RSL permitiu a identificação das **atividades de disseminação e de promoção do acesso à informação** que têm os atributos de promover a identificação qualificada e a localização da informação e de promoção do acesso a ela. Este último atributo tem como subatributos: assegurar a disponibilização dos conteúdos informacionais em ambientes físicos e virtuais; a a doção e o desenvolvimento de dispositivos de facilitação do acesso à informação em qualquer tipo de suporte (estando entre esses dispositivos aqueles que

permitem a utilização e a exploração das potencialidades das tecnologias da informação e comunicação); viabilizar a recuperação da informação; cumprindo sua responsabilidade de avaliação da informação recuperada sob critérios éticos (de relevância, pertinência e consistência dos conteúdos), tomando como referência os parâmetros éticos de verdade e identidade estabelecidos socialmente; assegurando ainda a criação e manutenção de “postos” e/ou “pontos” de consulta ao catálogo on-line da biblioteca e aos seus repositórios.

A atividade de mediação explícita de **disseminação e promoção do acesso à informação** tem ainda um outro atributo que é a promoção da acessibilidade de pessoas com necessidades especiais, o que demanda o cumprimento de subatributos como: disponibilizar softwares especiais para facilitação do acesso à informação por parte dos usuários com necessidades especiais; promover indiscriminadamente a acessibilidade a equipamentos, recursos, produtos e serviços da biblioteca; estabelecer e ofertar espaço físico adequado a acessibilidade universal. Esse conjunto de subatributos permitirá o cumprimento do atributo da promoção da acessibilidade de pessoas com necessidades especiais, vinculado à missão da biblioteca comprometida com a inclusão social.

### **3.2 Atributos e subatributos das principais atividades de mediação implícita**

No que tange às **atividades de mediação implícita**, a RSL permitiu a identificação das **atividades de organização e representação da informação**; da **preparação física do acervo e do ambiente** e das **atividades de gestão**, sendo que a preparação física do acervo e do ambiente se constitui em elo entre a organização e representação da informação e aquelas ligadas à gestão, mas em outra perspectiva também representam um elo entre as atividades de mediação implícita e as de mediação explícita.

As atividades de **organização e representação da informação** têm como atributos: viabilizar o acesso e uso da informação e a introdução e manutenção da biblioteca nos domínios das tecnologias da informação e comunicação. Para viabilizar o acesso e uso da informação é necessário o cumprimento de três subatributos: realizar a representação temática e descritiva da informação para organização e indexação dos conteúdos dos itens informacionais contidos no seu acervo (classificação, catalogação e indexação); a criação de dispositivos para divulgação e disponibilização dos itens informacionais e seus conteúdos e, para tanto, a produção de catálogos, bases de dados, repositórios e outros produtos informacionais, capazes de oportunizar a identificação, localização e recuperação da informação para leitura.

Por outro lado, as **atividades de gestão** têm como atributo central a avaliação dos contextos e demandas, planejamento, implantação, avaliação (envolvendo a auto-avaliação) da mediação da informação realizada, buscando identificar e adquirir recursos necessários ao conjunto de atividades de mediação da informação. Esse atributo implica no respeito ao subatributo de observação e análise dos cenários para identificação e reflexão acerca dos riscos e possibilidades de superação deles.

Outro atributo importante da **atividade de gestão**, entendida como mediação implícita da informação, refere-se a planejar e assegurar a formação dos mediadores da informação, considerado a necessidade do desenvolvimento da competência em informação por parte desses mediadores, privilegiando o desenvolvimento do seu pensamento crítico e a transformação deles em mediadores conscientes, o que no entendimento de Gomes (2020, 2021), permitirá a constituição desses agentes em profissionais/intelectuais orgânicos do campo, na perspectiva de Gramsci (1997, 2013).

Por fim, há mais dois atributos das **atividades de gestão** que se relacionam a todos os anteriores, quais sejam: a realização e adoção dos estudos de usuários e suas necessidades para sustentar o conjunto das atividades de mediação implícita, entre as quais aquelas voltadas à **preparação física do acervo e do ambiente** que, em articulação com as demais atividades de mediação explícita, asseguram a promoção da qualidade da ambiência do encontro com a informação a ser proporcionado pela biblioteca.

A partir desses atributos foram identificadas e categorizadas **zonas de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita**, tomando como orientação as possíveis interligações e/ou interdependência entre elas, sendo apresentadas neste trabalho somente quatro delas: a **construção da ambiência informacional de qualidade**; a **adoção de dispositivos de apoio à inclusão**; a **mediação da informação em ambientes virtuais** e a **qualificação do(a) bibliotecário(a)-mediador(a) de leitura**.

### 3.3 Zonas de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita da informação

Pode-se afirmar que as **zonas de interseção** têm a força articuladora das atividades de mediação explícita e implícita que, ao serem identificadas e analisadas, potencializam a capacidade de observação da ligação e/ou interdependência entre a mediação explícita e implícita e da necessária compreensão de que somente quando são planejadas e realizadas com consciência crítica (mediação consciente) poderão alcançar as cinco dimensões da mediação da informação defendidas por Gomes (2014, 2016, 2017,

2018, 2019a, 2019b, 2020, 2021, 2022), tornando o trabalho com a informação sistêmico, o ambiente informacional inclusivo e capaz de cumprir sua missão social e o(a) profissional da informação, um(a) intelectual orgânico(a) que reflete, concebe e atua pautado(a) no principal fundamento do seu campo científico, que Gomes (2020, 2021, 2022) entende ser a mediação da informação pautada no **exercício da *práxis*** que assegura o movimento constante de conformação da mediação consciente, o que motiva a considerá-lo como a **principal zona de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita**, zona a ser tratada em trabalhos futuros.

Nas pesquisas realizadas para identificação de atividades mediadoras centrais no ambiente informacional da biblioteca e identificação de seus atributos e subatributos, foi efetuada uma análise para identificação das zonas (reais e potenciais) de interseção entre elas, o que possibilitou a categorização de 14 (quatorze) zonas de interseção:

- a) construção da ambiência informacional de qualidade e inclusiva;
- b) mediação consciente no acolhimento ao usuário;
- c) adoção da atitude dialógica;
- d) capacitação dos mediadores da informação;
- e) qualificação do bibliotecário-mediador de leitura;
- f) adoção do exercício da *práxis*;
- g) adoção de dispositivos de apoio à inclusão;
- h) formação emancipadora do usuário;
- i) formação de leitores;
- j) mediação da informação em ambientes virtuais;
- k) identificação da qualidade da informação;
- l) mediação da leitura;
- m) mediação da leitura em ambientes virtuais;
- n) mediação cultural.

Como já mencionado, neste trabalho foram destacadas apenas quatro dessas zonas de interseção, em razão do limite de páginas para os trabalhos submetidos ao IV EPIM. Frente a essa limitação, buscou-se selecionar zonas de interligação e/ou interdependência entre ações de mediação implícita e explícita, e cuja representação por figuras fosse possível no espaço disponível, sendo elas:

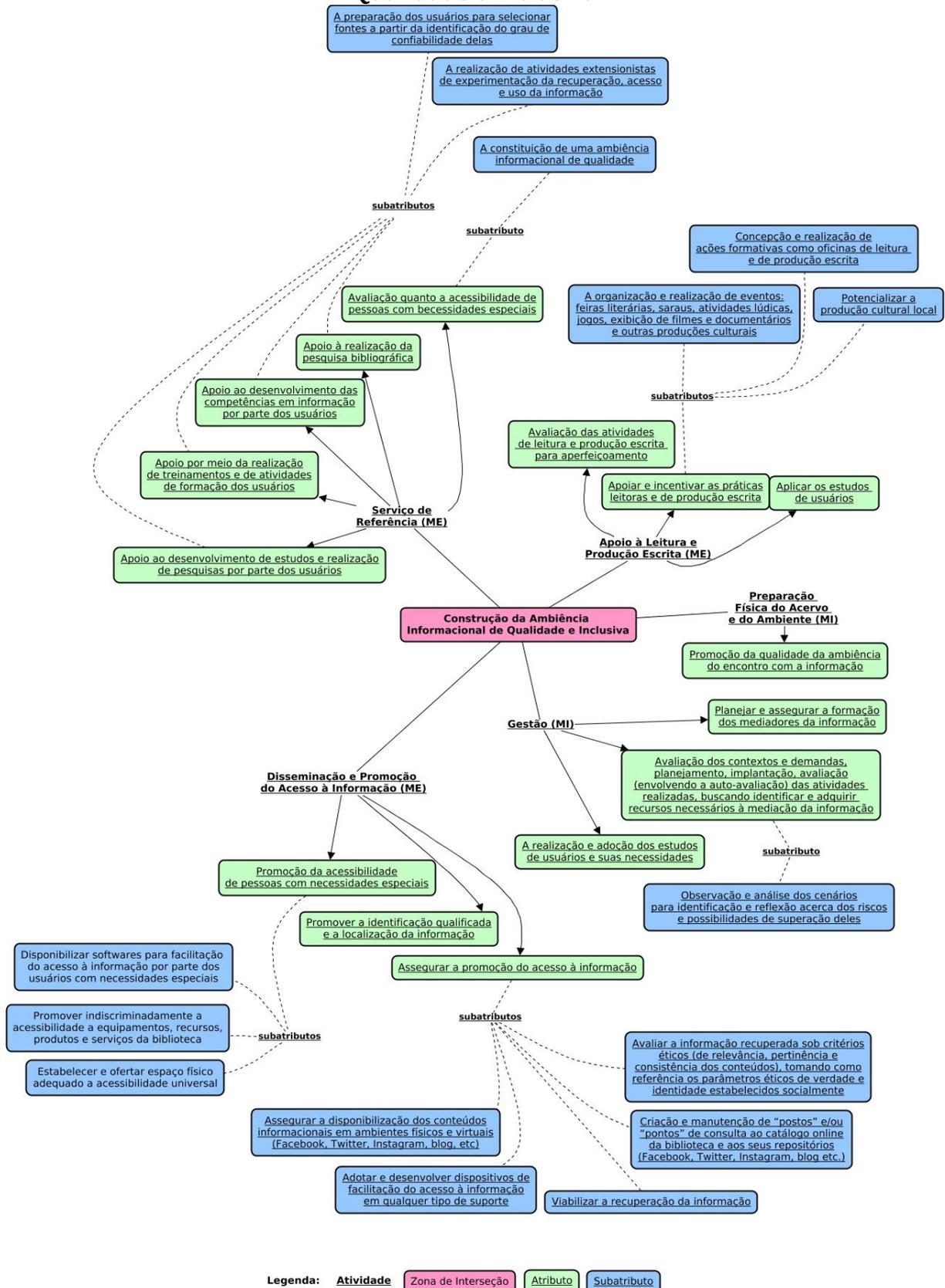
- a) construção da ambiência informacional de qualidade e inclusiva;
- b) adoção de dispositivos de apoio à inclusão;
- c) mediação da informação em ambientes virtuais;

d) qualificação do bibliotecário-mediador da leitura.

Para uma compreensão mais clara dessas zonas de interseção como instâncias nas quais as atividades de mediação explícita e implícita, concretamente ou potencialmente, se articulam, se interligam e/ou são interdependentes na efetividade do cumprimento dos seus atributos e respectivos subatributos, de maneira que a biblioteca cumpra suas responsabilidades sociais, foram construídas figuras que ilustram o movimento orgânico e vital da mediação da informação.

A zona de interseção categorizada como **construção da ambiência informacional de qualidade e inclusiva** representa um ponto de articulação, ligação, interligação ou interdependência entre as atividades de mediação explícita (ME) e implícita (MI) que buscam a promoção de uma ambiência informacional capaz de promover o acesso, uso e apropriação da informação de modo inclusivo como: as atividades de gestão (MI); as atividades de preparação física do acervo e do ambiente (MI); as atividades de mediação da leitura e da produção escrita (ME), as atividades do serviço de referência (ME) e as atividades de disseminação e promoção do acesso a informação (ME), conforme demonstra a Figura 1.

**Figura 1 - Zona de Interseção: Construção da Ambiência Informacional de Qualidade e Inclusiva**



Legenda: Atividade (Azul) Zona de Interseção (Rosa) Atributo (Verde) Subatributo (Azul)

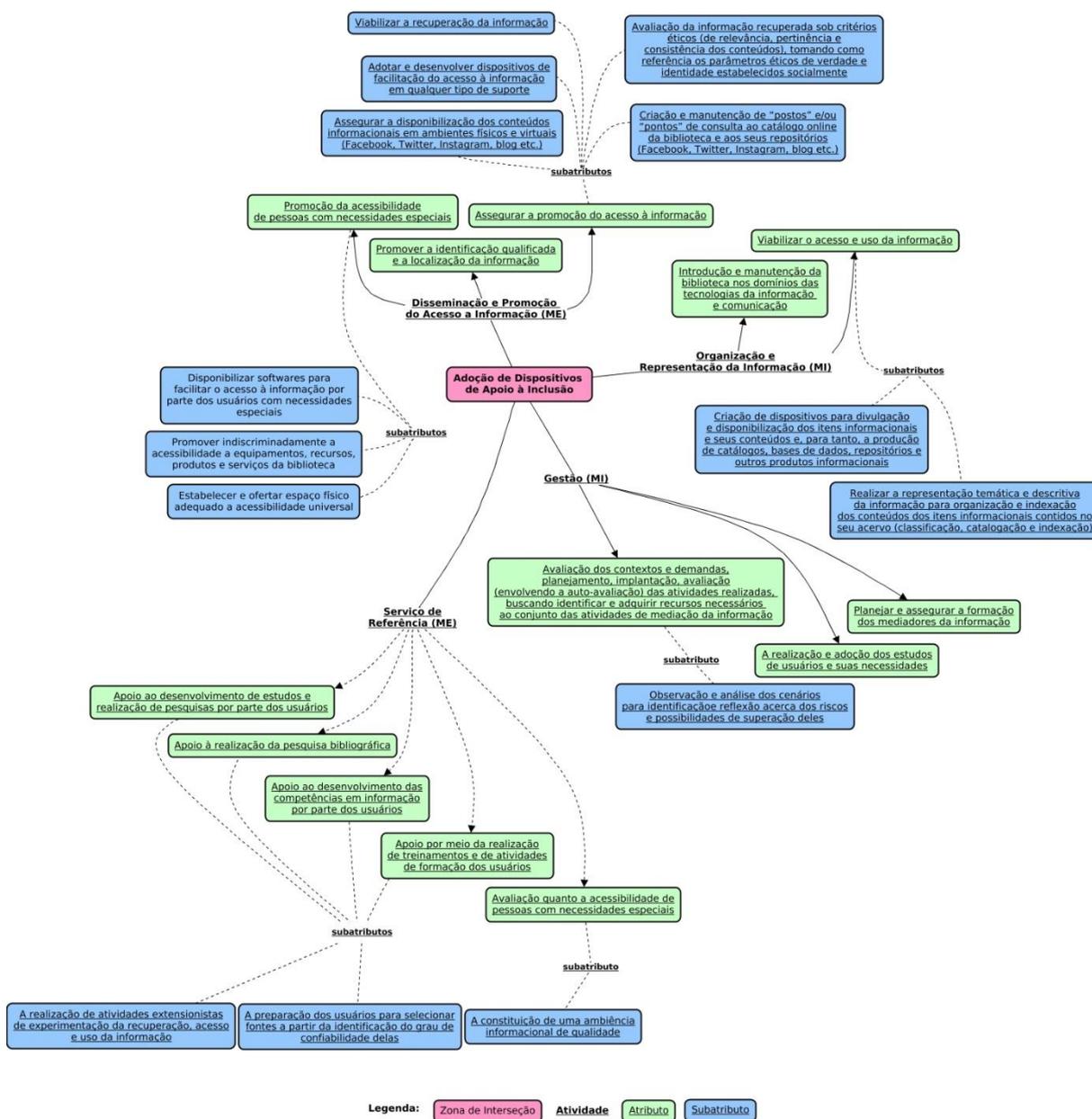
Fonte: Elaboração das autoras (2022)

Outra zona de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita identificada foi categorizada como **adoção de dispositivos de apoio à inclusão**, que

implica na realização de uma análise proficiente do contexto no qual a biblioteca está inserida e das características e necessidades dos seus usuários reais e potenciais, de maneira que se identifique não apenas as demandas informacionais, mas também as condições necessárias à conformação de um ambiente informacional de qualidade e inclusivo. Para tanto, identificar ainda a existência de dispositivos que sustentem as ações voltadas a assegurar a inclusão informacional, entendendo que há um direito à informação que não pode se restringir a assegurar o acesso à informação, mas especialmente envolve um encontro problematizador com a informação. Esse encontro deve ser promovido pela biblioteca por meio de atividades de mediação explícita construtoras do espaço crítico em torno da informação, consubstanciando a biblioteca como um ambiente fórum, portanto, um ambiente de sociabilidades em torno da informação.

Ainda que tal perspectiva não esteja ampla e efetivamente abordada pela maior parte dos textos que integra a literatura contemporânea da área, observamos uma preocupação por refletir acerca dos diversos dispositivos capazes de facilitar o acesso à informação. Desse modo, identificamos atributos de algumas atividades de mediação explícita e implícita relacionados a essa adoção. A análise desses atributos apontou uma zona de interseção entre as atividades de gestão (MI), organização e representação da informação (MI), serviço de referência (ME) e de disseminação e promoção do acesso à informação (ME), denominada **adoção de dispositivos de apoio à inclusão**, conforme demonstrado na Figura 2.

Figura 2 - Zona de interseção: Adoção de Dispositivos de Apoio à Inclusão



Fonte: Elaboração das autoras (2022)

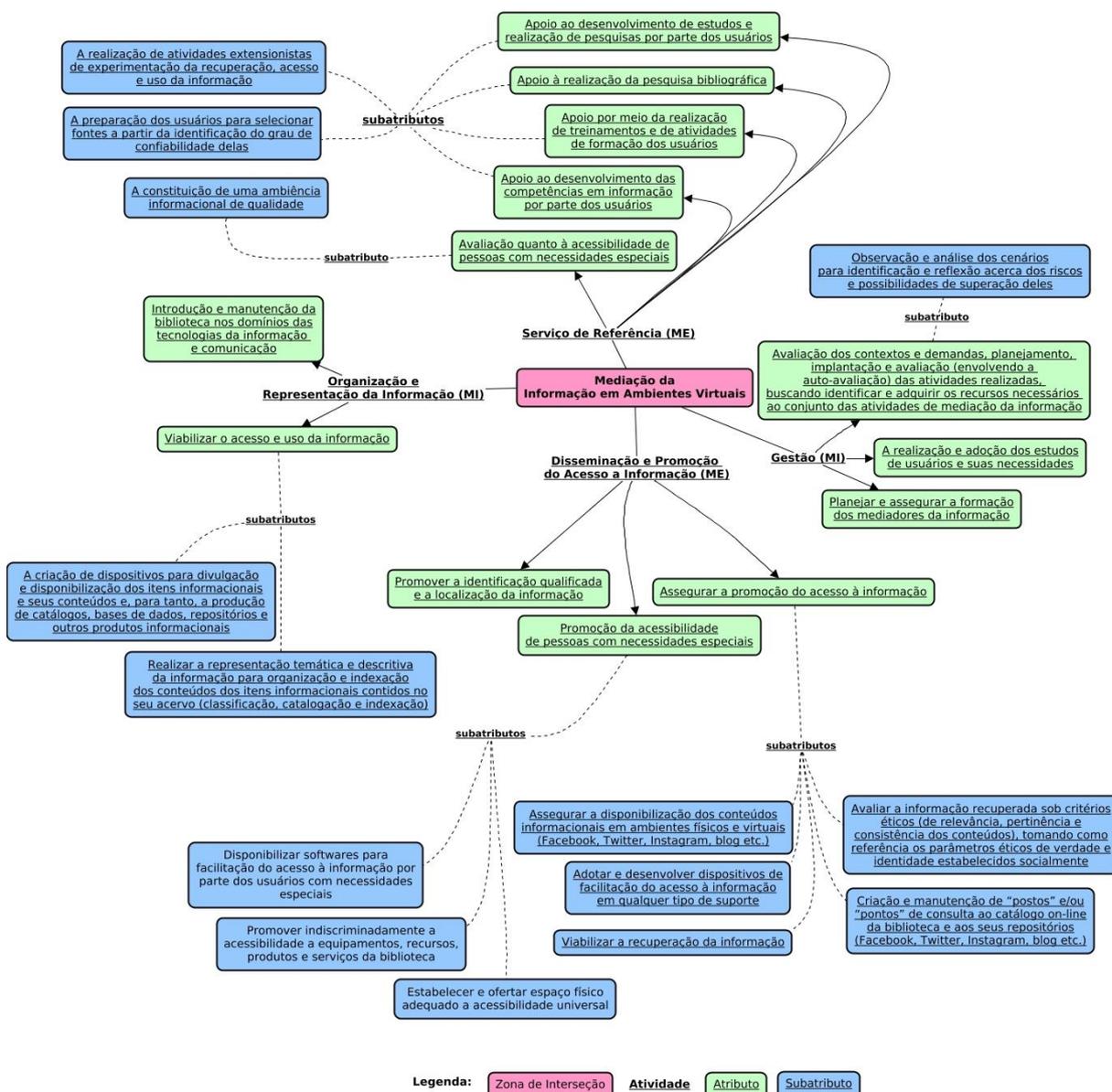
Na análise da zona de interseção **adoção de dispositivos de apoio à inclusão**, constatamos que o tratamento dado pela literatura aos atributos das atividades nela situadas está vinculado à busca da inserção da biblioteca no ambiente virtual, de maneira que suas atividades possam promover o encontro com a informação para além do seu espaço físico.

Nesse sentido, observamos na literatura contribuições de estudos e pesquisas que tratam dessa inserção, tanto do ponto de vista das necessidades e características de instalação de uma infraestrutura tecnológica, quanto das bases normativas de instrumentos, processos e produtos que viabilizem a mediação da informação em

ambientes virtuais. Essa observação permitiu a identificação de uma zona de interseção entre as atividades de mediação que se ocupam desse desafio e a categorização dela como **adoção de dispositivos de apoio à inclusão**, entendendo que todos os empreendimentos relacionados aos atributos dessas atividades, direta ou indiretamente, são pré-requisitos à estruturação de uma base tecnológica que sustente as atividades de mediação da informação no ambiente virtual, o que motivou a identificação da zona de interseção **mediação da informação em ambientes virtuais**.

Esta terceira zona de interseção se conforma na articulação, interligação, ligação ou interdependência entre as atividades de mediação explícita como: serviço de referência (ME), disseminação e promoção do acesso à informação (ME) e aquelas de mediação implícita como: gestão (MI) e organização e representação da informação (MI). Direta ou indiretamente essas atividades estão ligadas ou são interdependentes para que a biblioteca possa promover o encontro com a informação em todos os ambientes possíveis, sejam eles físicos ou virtuais, não apenas na promoção do acesso à informação para atender as necessidades informacionais dos seus usuários reais, mas também buscando alcançar usuários potenciais, motivando e apoiando a mudança do perfil deles para usuário real, conforme é possível verificar na Figura 3.

Figura 3 - Zona de interseção: Mediação da Informação em Ambientes Virtuais



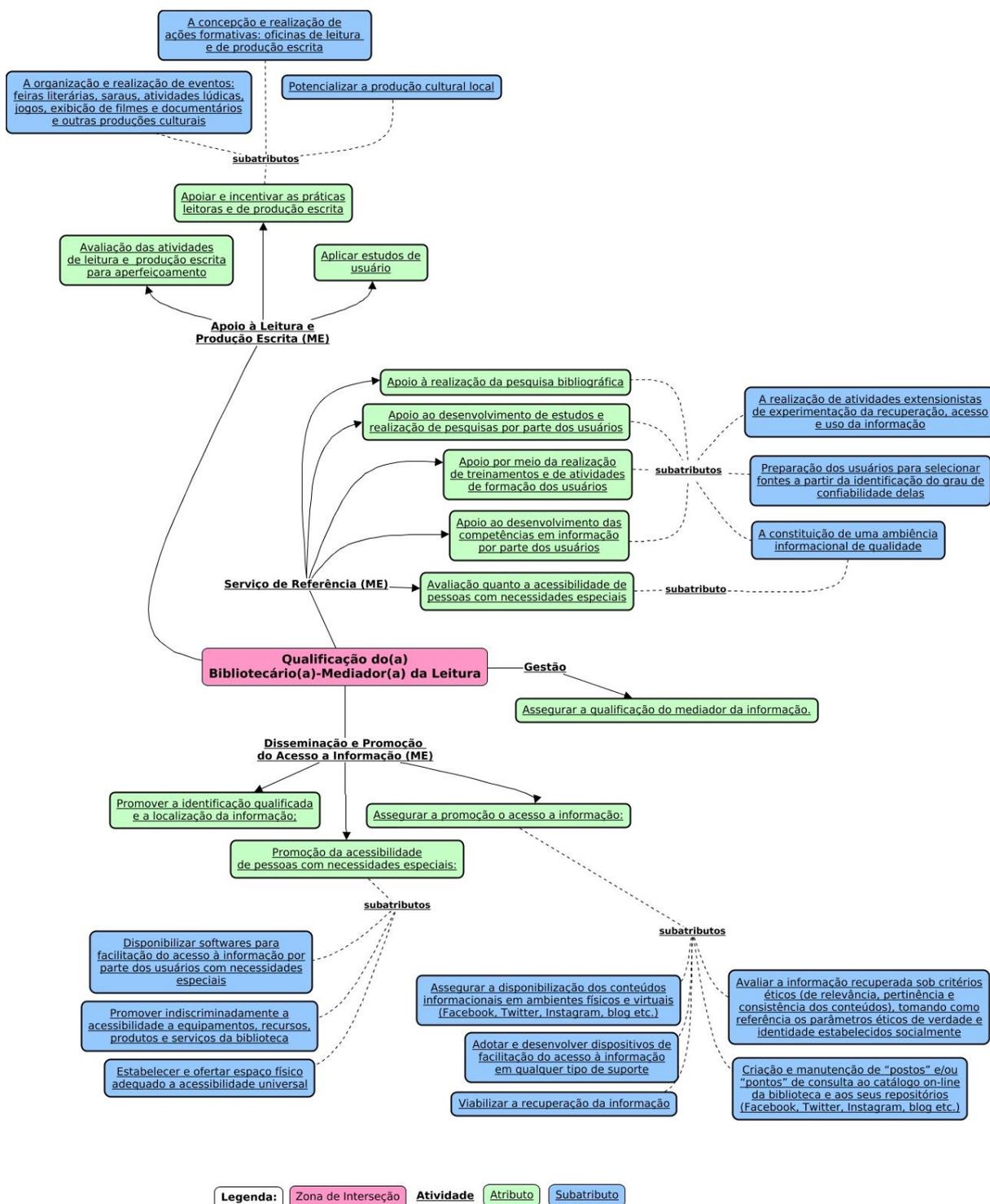
Fonte: Elaboração das autoras (2022)

A compreensão de que os fazeres informacionais têm como objeto das suas atividades a informação e como objetivo delas a promoção do encontro social com o fenômeno (informação), de maneira a contribuir para a inclusão informacional e cultural, evidencia que esse encontro coloca em centralidade a leitura, já que sem ela inexistirá esse encontro. Assim, cuidar da leitura para que a biblioteca cumpra sua missão, requer transformá-la em um espaço de sociabilidades em favor da inclusão social e do desenvolvimento do protagonismo social, o que motiva a compreensão do(a) bibliotecário(a) como um(a) mediador(a) da informação e, conseqüentemente, como um(a) mediador(a) da leitura. Tal compreensão, então, sugeriu como adequada a

categorização da quarta zona de interseção como **qualificação do(a) bibliotecário(a)-mediador(a) da leitura**.

Esta quarta zona identificada torna-se evidente na análise de pontos de articulação, ligação e/ou interdependência entre as atividades de mediação explícita como as do **serviço de referência (ME)**, de **mediação da leitura e da produção escrita (ME)** e de **disseminação e promoção do acesso à informação (ME)**, cujos atributos tornam mais evidente a conexão delas com a qualificação em serviço do(a) profissional bibliotecário(a) como mediador(a) da leitura, como é possível verificar no exame da Figura 4.

Figura 4 - Zona de interseção: Qualificação do(a) Bibliotecário(a)-Mediador(a) da Leitura



Fonte: Elaboração das autoras (2022)

Por outro lado, quaisquer dos atributos dessas atividades de mediação da informação identificadas no estudo, se concretizam dependentemente da formação do(a) bibliotecário(a) mediador(a) da informação, com a intencionalidade primeira de qualificar esse(a) profissional da informação como agente em constante movimento do

comportamento crítico e reflexivo acerca da sociedade, do seu fazer, assim como de si próprio(a) como sujeito ativo no mundo.

Desse modo, a intencionalidade de qualificação do/a bibliotecário/a como mediador da leitura requer a articulação dessas três atividades de mediação explícita às atividades de mediação implícita da gestão, em especial no cumprimento do seu atributo de planejar e assegurar, de modo sistemático, a qualificação do mediador da informação.

De algum modo, a literatura analisada discorre sobre a necessidade de constante formação do profissional, a exemplo da recomendação de Rasteli e Cavalcanti (2013, p. 168) ao destacarem que “[...] os bibliotecários devem buscar o aprendizado contínuo e a melhoria de suas qualificações e competências [...]”. Isso também se justifica pela defesa de Almeida Junior e Bortolin (2008) de que o profissional da informação é um sujeito na sociedade, que participa da construção do destino da humanidade, reforçando ainda mais a necessidade do processo permanente de qualificação comprometida com o social.

Na análise dessas abordagens da literatura podemos assinalar que essa qualificação convoca o autoconhecimento e a formação de uma consciência política da responsabilidade social do seu fazer e do ambiente no qual atuam, que implica em considerar a biblioteca como um dispositivo de mediação da informação.

Contudo, implicitamente essa consciência remete à imprescindibilidade de uma consciência de que a mediação da informação e suas dimensões conformam um fundamento que tanto orienta a existência e o desenvolvimento da sua disciplina especializada (a Biblioteconomia) que o capacita para atuar socialmente no âmbito dos fazeres informacionais, quanto orienta o recorte epistêmico do seu campo científico (Ciência da Informação), que investiga, reflete, analisa e formula explicações e proposições científicas acerca do fenômeno informação e dos fazeres informacionais.

Considerando que a informação, como assinala Gomes (2020, p. 10), se caracteriza como

[...] uma instância de trânsito entre o conhecimento construído por determinados sujeitos, em um determinado contexto, e outros sujeitos que, no mesmo contexto e tempo histórico ou não, terão a oportunidade de ter acesso a ele, já que este fora externalizado (materializado). Quando compartilhado, esse conhecimento assume sua condição de informação, podendo vir a ser encontrado por outros sujeitos [...]

torna-se evidente a importância de uma consciência de que o objeto de trabalho do(a) bibliotecário(a)-mediador(a) é um fenômeno social e que a mediação do encontro com esse fenômeno consiste no fundamento do seu fazer profissional.

Nessa perspectiva da informação compreendida como fenômeno social é que Gomes (2020, p. 10, destaque da autora) também defende que “[...] a **informação é o fenômeno que emerge do compartilhamento do conhecimento e dos saberes humanos** [...]”, de um compartilhamento capaz de fazer com que o conhecimento possa transitar entre a esfera singular e privada e a esfera do coletivo, do público e do social, sustentando assim sua concepção de que a informação é conhecimento em estado de compartilhamento. A autora segue em sua reflexão situando as ações de comunicação e de transmissão cultural no âmbito da existência e experiência humana e como constitutivas do *lócus* da mediação da informação que, por sua vez, é constituída das dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, que alcançadas asseguram o seu sucesso da ação mediadora.

Conforme Gomes (2020), o alcance das dimensões da mediação da informação permite o sucesso das ações mediadoras, que assim se tornam contributos ao desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social, sob a orientação expressa na parte conclusiva do conceito de mediação da informação formulado por Almeida Júnior (2015), na qual é enunciado o objetivo de se ultrapassar a mera satisfação das necessidades informacionais, que sempre são temporárias, para atuar na geração de novos conflitos informacionais.

Desse modo, é possível perceber que esse movimento mediador do acesso, uso e apropriação da informação pressupõem, como defendem Perrotti e Pieruccini (2007), a articulação de técnicas, instrumentos, suportes, recursos, agentes e processos, como condição à geração de sentidos a partir da mediação realizada pela biblioteca, que assim se constitui em um dispositivo de mediação da informação e da cultura.

Nesse movimento mediador cabe ao(a) mediador(a) e ao ambiente informacional tomarem consciência quanto a existência de cinco elementos constitutivos da mediação da informação, que Gomes (2020) defende que são as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política. Conforme a autora, a **dimensão dialógica** é a de maior evidência nos fazeres informacionais e quando alcançada favorece a interação com o outro e instaura espaço de voz e expressão, o espaço de interlocução, interpelação e debate, considerando que é nos espaços dialógicos que o exercício da crítica e da criatividade podem ocorrer, gerando melhores condições à apropriação da informação, essencial ao protagonismo social.

Conforme Gomes (2016) “[...] a interação é fundamental na produção de sentidos, manifestação e produção das relações sociais [...]” por impulsionar a instauração do

espaço crítico, quando, segundo a autora (2014, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021), a mediação da informação tende a alcançar a sua **dimensão estética**, assegurando o encontro promissor com a informação e estimulador da criatividade que, ao ocorrer, favorece o alcance da **dimensão formativa**. De outro lado, Gomes (2014, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021) alerta que para tanto é fundamental o alcance da **dimensão ética**, para que a interação e o processo de expressão e interpelação ocorram sem as tensões da censura e da rejeição, assim como sob o controle das ações ou intencionalidades de manipulação da informação ou da desinformação, tanto por parte do mediador quanto dos sujeitos envolvidos e participantes da atividade mediadora.

Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021) afirma ainda que a experiência da mediação que assegura o exercício da crítica e da problematização acerca do conteúdo informacional, proporciona as condições para a tomada de consciência pelos sujeitos do encontro com a informação (usuários/leitores) e pelos próprios mediadores da informação. Nas ocorrências recorrentes dessa experiência se dão as condições para a tomada de consciência, que impulsiona a mediação da informação ao alcance de sua **dimensão política**, que efetivamente favorecerá o desenvolvimento e o fortalecimento do protagonismo social. (GOMES, 2020, 2021).

E, entendendo o protagonismo social na perspectiva de Perrotti (2017) e de Gomes (2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021), compreende-se que seu estabelecimento ocorre por meio das ações do sujeito consciente que se torna capaz de assumir as lutas por justiça social e atuar pautado pelos interesses da coletividade, em fortalecimento da esfera pública.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considerando a mediação da informação e suas dimensões como fundamento da área, a análise das atividades de mediação explícita e implícita, que a partir do cumprimento de seus respectivos atributos transitam por zonas que sinalizam vias de entrecruzamento que podem se dar por ligação ou interligação de seus objetivos, pode-se construir uma consciência acerca das interdependências entre elas, em especial quando se espera alcançar as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política para tornar o ambiente informacional da biblioteca e suas atividades em contributos ao protagonismo social.

O cumprimento da responsabilidade social da biblioteca por meio da efetividade da mediação da informação que realiza, a consolidará como um espaço de sociabilidade

inclusivo, justificando-se o esforço para compreensão das possibilidades de alcance das dimensões da mediação da informação por meio da atenção às zonas de interseção entre as atividades de mediação explícita e implícita.

As zonas identificadas neste estudo permitem visualizar as possibilidades de alcance das dimensões da mediação da informação através de uma articulação mais efetiva entre as atividades de mediação, sinalizando caminhos para o redimensionamento das metodologias até aqui adotadas para a realização delas, no sentido de estabelecer caminhos promissores para uma biblioteca inclusiva e atuante como um ambiente de sociabilidade.

A partir dos resultados obtidos, a pesquisa em andamento segue buscando identificar e mapear potencialidades e dificuldades para o alcance das dimensões da mediação da informação, avaliando elementos que repercutem para essas potencialidades e fragilidades, como também aqueles que podem contribuir para a superação delas.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. *In*: SILVA, Terezinha Elisabeth da (org.). **Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2008, p.67-86.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais [...]** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da Informação e suas Dimensões Dialógica, Estética, Formativa, Ética e Política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade** (UFPB. ONLINE), v. 30, n. 4, p. 1-23, 2020.

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo social e mediação da informação. **LOGEION: FILOSOFIA DA INFORMAÇÃO**, [Rio de Janeiro], v. 5, p. 10-21, 2019b. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/111756>. Acesso em: 20 maio 2020.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação** (Online), v. 19, n. 2, p. 46-59, 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In*: MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida (org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016. cap.5, p. 91-107.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação consciente da informação; categoria fundante ao protagonismo profissional e social. *In*: SILVA, Franciéle C. Garcês da; ROMEIRO, Nathália Lima (org.). **O protagonismo da mulher na Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**. Florianópolis: Rocha; Nyota, 2019a, v. 1, p. 187-206. Disponível em: <https://www.nyota.com.br/>. Acesso em: 27 abr. 2020.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida activa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. *In*: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. cap. 2, p. 27-44.

GRAMSCI, Antônio. **A formação dos intelectuais**. Rio de Janeiro: Achiamé, 2013.

GRAMSCI, Antônio. **Os intelectuais e a organização da cultura**. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 1997.

PERROTTI, Edmir. Sobre informação e protagonismo cultural. *In*: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira (org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 11-26.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. *In*: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P. (org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTE, Lidia Eugenia. A competência em informação e o bibliotecário mediador da leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, v. 18, n. 36, p. 157-180, jan./abr., 2013.