

# folha de rosto

Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação

## Mediação no Campo da Ciência da Informação<sup>1</sup>

Naiara Oliveira Macedo

Jonathas Luiz Carvalho Silva<sup>2</sup>

ARTIGO

### Resumo

Aborda o conceito de mediação no campo da CI. O presente estudo toma como base a seguinte pergunta: como se constitui o conceito de mediação no campo da Ciência da Informação? O objetivo da pesquisa é discutir sobre a mediação aplicada no campo da Ciência da Informação no âmbito da informação social, da construção do conhecimento e das relações entre mediação e apropriação da informação. A metodologia foi construída no contexto da pesquisa bibliográfica permitindo a cobertura de uma gama de fenômenos a partir da qual foi possível elaborar um processo reflexivo baseado em múltiplos diálogos com a literatura científica nacional e internacional de diferentes períodos históricos. Conclui-se que a constituição da mediação no campo da CI se dá por meio de dois vieses: epistemológico contribuindo para composição do objeto da CI nas perspectivas pragmáticas, humana e pedagógica; e profissional da informação em centros de informação mediante um novo olhar de atuação no contexto de intervenções e interferências.

**Palavras-chave:** Mediação da Informação. Ciência da Informação. Profissional da Informação. Apropriação da informação. Centros de informação.

### Mediation in Information Science field

### Abstract

Addresses the concept of mediation in the field of IC. This study builds on the following question: how is the concept of mediation in the field of information science? The objective of the research is to discuss the mediation applied in the field of information science in the social information, the construction of knowledge and the relationship between mediation and appropriation of information. The methodology was built in the context of literature allowing coverage of a range of phenomena from which it was possible to develop a reflective process based on multiple dialogues with national and international scientific literature of different historical periods. It is concluded that the establishment of mediation in the field of CI is through two biases: epistemological contributing to the CI object composition in pragmatic, human and pedagogical perspectives; and professional information in information centers through a new action to look in the context of intervention and interference.

**Keywords:** Information Mediation. Information Science. Information Professional. Appropriation of information. Information centers.

## 1 Introdução

As discussões em torno da mediação da informação vêm ganhando espaço no contexto da Ciência da Informação e Biblioteconomia, sobretudo pelo leque de possibilidades que esta prática oferece aos centros de informação, em especial, às bibliotecas.

<sup>1</sup> Extrato do Trabalho de Conclusão de Curso em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Ceará / Campus Cariri (UFC).

<sup>2</sup> Orientador.

A noção de mediação da informação implica em ações que auxiliam nas formas de interação entre os seres humanos, de como essas relações podem contribuir para o compartilhamento de ideias, saberes, fazeres e manifestações culturais, que resultam na construção individual e coletiva do conhecimento.

O presente estudo toma como base a seguinte pergunta: como se constitui o conceito de mediação no campo da Ciência da Informação? O objetivo da pesquisa é discutir sobre a mediação aplicada no campo da Ciência da Informação no âmbito da informação social, da construção do conhecimento e das relações entre mediação e apropriação da informação.

A metodologia foi construída no contexto da pesquisa bibliográfica permitindo a cobertura de uma gama de fenômenos a partir da qual foi possível elaborar um processo reflexivo baseado em múltiplos diálogos com a literatura científica nacional e internacional de diferentes períodos históricos.

## 2 Percepções Preliminares Sobre o Conceito de Informação

A ação de mediar se faz presente na vida do ser humano desde épocas remotas, como nos casos do comércio Fenício e Babilônio, bem como na Grécia Antiga e no contexto Romano. Nessas civilizações antigas o mediador era denominado como *internuncius*, *medium*, *philantropus*, *interpolator*, *conciliator*, interlocutor, *interpre*, intercessor, e por fim, *mediador*, quando se consolida como profissão. Sendo assim, podemos considerar que a mediação não se constitui como novidade, mas como uma prática que acompanha a humanidade desde os seus primórdios e que influencia diversas culturas, a saber: judaísmo, cristianismo, islamismo, hinduísmo, budismo, confucionismo, e muitas tradições indígenas (MOORE, 1998).

Não podemos deixar de destacar que as principais influências que a humanidade possui no que concerne à mediação, se encontram no seio da Religião e da Filosofia o que de acordo com Davallon (2007, p.15), “[...] prende-se, evidentemente, com o facto de que o segundo sentido de mediação, o que serve de intermediário, está em parte ligado à dialética hegeliana e à teologia cristã: estes são mesmo os dois sistemas de pensamento que fazem uma utilização explícita e desenvolvida desta noção”.

A respeito do conceito etimológico da mediação podemos afirmar em consonância com o dicionário Houaiss que a palavra mediação vem do latim *mediato*, que quer dizer intercessão, interposição, intervenção e significa “o ato ou efeito de mediar, ato de servir de intermédio entre as pessoas, grupos, partidos, facções, países, etc, a fim de dirimir divergências ou disputas, conciliação, intervenção, intermédio. Como também, ato de agir como intermediário entre comprador e vendedor” (INSTITUTO HOUAISS..., 2003, p. 440). O dicionário Aurélio (FERREIRA, 2008, p. 544), descreve a palavra mediação como “uma interferência destinada a provocar um acordo, uma arbitragem, ato ou efeito de mediar, ou intermediação”. Neste sentido, podemos perceber um conceito puramente jurídico do termo, usado como método para solucionar conflitos, sem nenhuma finalidade subjetiva.

Por outro lado, o Dicionário francês *D'initiation à l'info-comção*, traz uma definição mais completa do termo no que concerne à sua evolução histórico-temporal:

Em latim podemos encontrar a denominação *Mediare*, que significa estar no meio, predominante o verbo "estar no meio" no século XIII. A partir do século XIV, a mediação ganha um teor transcendental, religioso sendo concebida como a ação de servir de *intermédiaire*, isto é, intermediário entre Deus e os homens. No século XIX, o termo é usado na diplomacia para conciliar as partes, neste caso a mediação implicaria em caso de conflito ou discordância através intervenção de uma terceira pessoa (CORROY; GONNET, 2008, p. 204, tradução nossa).

Com efeito, torna-se necessário compreender o modo como esse conceito se insere na sociedade e quais foram os fatores que levaram a sua introdução nesse cenário. Nesse tocante, a mediação surge com um teor essencialmente pragmático no fim da Idade Média e início da Idade Moderna. Em contrapartida, com a Revolução Científica do século XIX (que se estende ao século XX) e o conseqüente advento das ciências ditas pós-modernas como Educação, Comunicação, Sociologia, Psicologia, Ciência da Informação, o conceito de mediação ganha expressivo espaço no *ethos* da ciência se configurando, por um lado, em formas diversas de integrar e aproximar o conhecimento de diferentes áreas e, por outro lado, de contribuir para compreensão das transformações na cultura que influenciarem os modos de proceder em instâncias como a literatura,

as artes, as ciências (LYOTARD, 1998), bem como, o questionamento histórico em torno das verdades tidas como absolutas sobre a razão, a identidade, a objetividade, as ideias relacionadas ao progresso e as teorias (EAGLETON, 1998).

Um dos pilares dessa concepção se encontra nas contribuições de Vygotsky, sobretudo pela atenção aos mecanismos psicológicos e as alterações significantes provocadas nos sujeitos, advindas de atividades mediadas:

[...] o uso de meios artificiais – a transição para a atividade mediada – muda, fundamentalmente, todas as operações psicológicas, assim como o uso de instrumentos amplia de forma ilimitada a gama de atividades em cujo interior as novas funções psicológicas podem operar. Nesse contexto, podemos usar o termo função psicológica superior, ou comportamento superior com referência à combinação entre o instrumento e o signo na atividade psicológica (VYGOTSKY, 1998, p. 73).

De acordo com essa concepção pode-se considerar que a mediação sócio-interacionista está pautada em três princípios fundamentais dos sujeitos que utilizam e produzem informação:

- a) *história*: todo pensamento e ação humana estão baseados em processos históricos, sendo a prática mediacional uma forma de repensar, refletir e dinamizar as condições históricas para a construção da informação;
- b) *cultura*: refere-se a como os sujeitos desenvolvem suas crenças e valores, sendo papel da mediação reconhecer e dinamizar essas crenças/valores pautando formas humanizantes de acesso, uso e apropriação da informação;
- c) *sujeito*: é o fenômeno ontológico que busca a partir dos dois fatores anteriores produzir informação considerando seu contexto particular/internalizado e coletivo/externalizado; a mediação é feita por sujeitos e com sujeitos por meios de intervenções mútuas e interações horizontais em reconhecimento as potencialidades de cada um.

Neste sentido Silva (2010, p. 257), estabelecendo relações com a tríade história, cultura e sujeito, traz a seguinte ilustração a respeito da mediação sócio-interacionista:

Ao defendermos estas condições como importantes, temos como pressupostos que a mediação se constitui como uma ação múltipla, com potencialidades (trans) formadoras, cujo objectivo é formar para a responsabilidade e cooperação, a partir da elevação da auto-estima e da autonomia. Esta formação não se pode reduzir a uma estrita intervenção curativa, de reposição da ordem ou restabelecimento da comunicação, mas deve assentar na finalidade de uma educação para os valores.

A partir do panorama aqui vislumbrado, pode-se perceber que a mediação se insere na sociedade como ponto de partida não apenas como instrumento para uma ideologia dominante, mas também de organizar as estruturas e integrá-las aperfeiçoando as funções, no contexto da percepção funcionalista.

No entanto, o que se torna mais relevante é o fato de que a mediação encontra-se também no seio das ações em torno da valorização do ser enquanto participante de uma realidade social que contribui para construção por meio da interação, o que promove a valorização das diferenças dos indivíduos e das relações sociais, como percebida na visão da teoria crítica, no construtivismo e no sócio interacionismo. Como bem completa Muzkate (2008, p. 12), “a mediação implica um saber, uma *episteme*, resultante de vários outros saberes, cuja transversalidade fornecerá o instrumental para uma prática que pressupõe a planificação e aplicação de uma série de passos ordenados no tempo”. Silva (2011, p.251), assinala o seguinte:

É frequente encontrarmos associado ao conceito de mediação representações e práticas diferenciadas. Algumas abrem o conceito e alargam-no a práticas informais, coincidentes com ideologias políticas, religiosas ou com o voluntariado social. Outras, remetem para intervenções muito específicas e definidas dentro de limites muito estritos no âmbito da resolução alternativa de conflitos, dispondo de referenciais teóricos mais instrumentais e tecnicistas.

Deste modo, a mediação encontra-se como fundamento de algumas áreas do conhecimento, a saber, a Educação e a Comunicação.

### 3 A Mediação no Campo da Ciência da Informação: Conceitos e Aplicações

De modo etimológico, a ligação estabelecida entre mediação e informação se dá por meio do artigo genitivo “da” (preposição de + artigo “a”), o que indica um nexos relacional ou derivacional entre esses dois elementos. A mediação ganha espaço na CI especialmente em fins do século XX e início do século XXI. A mediação vem se consolidando como um dos pilares básicos da Ciência da Informação e se constituindo como um dos segmentos dessa área, bem como se articulando com outras nuances da mesma.

A influência da mediação na CI, já se encontra de tal forma acentuada, que já está sendo articulada a possibilidade de constituir a mesma como objeto de estudo área. No entanto, para que isso venha a acontecer, logicamente, se faz necessário pensar numa adequação mais crítica do termo, a fim de se construir uma concepção mais sólida desse conceito no contexto da Ciência da Informação haja vista que, de acordo com alguns autores, seus estudos nesse campo, ainda podem ser considerados incipientes (SILVA, 2010). “A concepção de mediação ainda precisa ser discutida no âmbito da Ciência da Informação, de forma a permitir uma melhor compreensão e apropriação por parte de seus profissionais e pesquisadores” (GARCIA; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2011, p. 352).

Para compreender as relações existentes entre a mediação e a CI, é necessário refletirmos um pouco em torno do tipo de informação que liga essas duas vertentes, o que nos leva a destacar a questão dos paradigmas da informação tratados nos estudos de Capurro (2003). Paradigma físico, paradigma cognitivo e paradigma social, são expressões utilizadas pelo autor para identificar três possibilidades epistemológicas da informação no campo da CI.

O paradigma físico refere-se aquele que está fundamentado nas correntes que postulam a informação como algo transferencial-difusionista, evidenciadas na Teoria Matemática de Shannon e Weaver. O paradigma cognitivo aborda as questões psíquicas da informação, encontradas nos estudos de Brookes, que assinalam a necessidade que o ser humano tem em buscar e assimilar a informação. Por outro lado, o paradigma social concebe a informação como fenômeno social, estando presente não somente nos suportes físicos como o livro, mas aquela que pode estar presente no cerne do processo cotidiano e das práticas histórico-sociais (CAPURRO, 2003).

A preocupação em refletir sobre a informação como fenômeno social é evidenciada entre o começo e o fim do século XX, mais precisamente na década de setenta, por ocasião de inúmeros movimentos com conotações eminentemente culturais, que alertavam para os conflitos que exprimiam o desiderato da luta de classes. No campo da Ciência da Informação, a informação social tem como eixo central o aspecto sócio cultural e histórico e enfatiza a informação “como procedimento, fenômeno e artefato da ordem da cultura, sendo contextual e historicamente circunscrita e atrelada à instituição de sentidos e significados” (MARTINS, 2010, p. 23).

Essa perspectiva da informação está fundamentada nos estudos de Jesse Shera e se difere amplamente dos paradigmas físico e cognitivo da informação:

A ligação básica através da qual os indivíduos conquistam a unidade numa cultura é através da comunicação da informação. Assim, a informação é o cimento com o qual a estrutura da sociedade é mantida unida. Uma cultura, pelo menos por definição, produz um transcrito, um registro em forma mais ou menos permanente que pode ser transmitido de geração em geração. Em sociedades primitivas não letradas esse registro toma a forma de um ritual verbal, lendas, poemas e cerimoniais (SHERA, 1977, p.11).

A partir dessa contribuição, pode-se afirmar que a informação como fenômeno social não se constitui como uma espécie de coisa ou habilidade cognitiva individual de articulação, mas como uma questão ligada ao repertório cultural, isto é, “[...] artefato material e simbólico de produção de sentidos, fenômeno da ordem do conhecimento e da cultura” (MARTELETO, 2008, p.15). “Ao receber uma informação, o indivíduo ou grupo lhe atribui um sentido conforme o seu acervo social de conhecimento e a realidade ou situação em que estão inseridos” (RAMOS, 2007, p.45).

A informação social é aquela que se dá não somente através dos relacionamentos dos sujeitos entre si, mas a que se encontra nos artefatos produzidos por estas relações. Deste modo, a cultura se constitui como peça chave do objeto informacional em seu aspecto social, se situando como “um sistema dinâmico de estruturas simbólicas e materiais reproduzido socialmente por meio da memória e da tradição, ou mesmo, como um código de informação social que constitui as maneiras próprias de agir, relacionar e representar da sociedade” (MARTELETO, 1995, p. 4).

A informação interpretada nessa perspectiva possui uma área puramente cultural, o que pode ser comprovado a partir do argumento de Araújo (2001, p.18), ressaltando que a informação se faz presente na vida de um indivíduo, à mediada que este se torna capaz de representar o mundo por meio de símbolos: “consideramos que uma das principais características do homem é a sua capacidade de representar simbolicamente as experiências vividas, transformando-as em discursos com significação, em informações sobre o mundo que podem ser comunicadas entre seus semelhantes” (ARAÚJO, 2001, p.18).

Se a informação social se desenvolve no seio da cultura e assim adquire um aspecto eminentemente cultural, como ela pode ser movimentada dentro desse quadro, isto é, a partir de quais instrumentos os seres sociais se apropriam desta informação? De acordo com Rodrigues (2000, p. 84), a resposta para este questionamento é: através do “processo de interlocução ou interação entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelece, alimentam ou restabelecem laços de sociabilidade, constituindo assim o mundo da vida. A linguagem e a ação comum são os fatores privilegiados de mediação”. É nesse tocante que a mediação e Ciência da Informação se entrelaçam.

Um das grandes evidências da incidência da mediação na CI é a existência de um grupo de trabalho da ANCIB, Associação de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, dedicado ao estudo da mediação e apropriação da informação. O GT 03 da ANCIB considera os processos e relações entre mediação, circulação e apropriação da informação em seus diversos contextos que englobam sua história, dinâmica e abrangência no que tange a introdução da mediação na CI e sua evolução nesse campo inter e transdisciplinar, bem como, suas várias temáticas, saberes e as contribuições metodológicas e teóricas que a constitui.

Como pertencente ao corpo de membros desse grupo de trabalho Oswaldo Francisco de Almeida Júnior tem desenvolvido estudos que têm condicionado uma melhor adequação do termo mediação no campo da CI. Em uma de suas pesquisas, fruto de um grupo de estudos denominado *Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens*, o autor traz a seguinte definição para mediação da informação: “toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Este conceito ainda pode ser considerado embrionário, sendo assim, Sanches e Rio (2010, p. 112-113), o complementam:

Sendo o ato de Mediação da Informação toda ação de interferência com o objetivo de interfacear a relação usuário/informação integrada a comunidade usuária, essa ação se dá tanto na formação do homem formador de sua cultura como no homem produto dessa formação. Em outras palavras, a Mediação da Informação se constitui como um processo de fluxo e refluxo dos processos culturais, de maneira a contribuir com a fixação do adquirido, bem como potencializando ações transformadoras.

As duas contribuições acima citadas podem ser consideradas abrangentes e inter-relacionadas no que tange ao universo informacional que inclui o quadro profissional/ centro de informação/usuário/comunidade. Ou seja, a mediação da informação nessa perspectiva representa todo ato do profissional da informação que de modo objetivo ou subjetivo, particular ou geral, comum ou incomum, contribua para estabelecer a relação de apropriação e satisfação entre o usuário, na sua realidade cotidiana, isto é, os acontecimentos do dia a dia, as novas descobertas, seu modo de pensar, agir e ver as coisas, como o profissional da informação que através do diálogo direto com o usuário modifica processos, conceitos, quebra paradigmas e o centro de informação que serve como instrumento nesse processo e passa a ser percebida pela comunidade como mola mestra para o incentivo à participação conjunta e desta forma estabelece laços produtivos e duradouros, firmando assim uma relação de confiabilidade mútua.

Estamos então, diante de conceitos de mediação da informação que não se limitam somente ao usuário, nem tanto ao profissional e muito menos à unidade física de informação e a sociedade, mas por outro lado associa cada uma dessas esferas em um único propósito a construção do conhecimento, haja vista que:

O conhecimento é construído individualmente e coletivamente, através da relação que o homem estabelece com o mundo e com os outros seres humanos. Ele é construído através de ações que medeiam informações entre os homens e, dessa forma, o mundo é observado através de uma lente que interfere em nossa percepção. Participamos da construção do conhecimento dos outros e estes também interferem na nossa construção, através da mediação de informações (GARCIA; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2011, p. 4).

Nessa concepção, para a construção do conhecimento não cabe somente a disseminação da informação, mas a mediação é essencial nesse processo (ALMEIDA JÚNIOR, 2009). “Ao contrário da disseminação, a mediação não está restrita apenas às atividades relacionadas diretamente ao público atendido, mas em todas as ações do profissional da informação, em todo o fazer desse profissional” (ALMEIDA JÚNIOR; BORTOLIN, 2007, p. 6).

Nesse tocante, Gomes (2008, p. 2) ressalta que:

Evidentemente o saber apenas se desenvolve a partir de um processo de comunicação, do estabelecimento de prioridades, da tomada de distância em relação ao primeiro contato com a informação, mas também é dependente dos espaços e canais de transferência de informação, assim como dos agentes que neles e com eles atuam e que acabam por mediar a ação comunicativa. Por outro lado, quando ao final do processo, o conhecimento é gerado e comunicado, tem-se novamente a informação que permite a visibilidade desse conhecimento [...].

A mediação da informação está presente em todas as ações que o profissional da informação, especialmente o bibliotecário, pode desenvolver e não somente no Serviço de Referência como usualmente é considerado, nessa concepção, este profissional passa assumir a posição de mediador subjetivo, haja vista, que a mediação da informação propõe ações de interferência que ultrapassam os limites entre o usuário e a informação:

[...] o bibliotecário mediador seria o intelectual orgânico oriundo da estrutura social sintonizado com as dinâmicas sociais, não mais se escondendo atrás da neutralidade técnica, não ficando alheio às contradições do seu tempo. O profissional da informação seria como um elemento orgânico dentro de sua comunidade usuária ao ser entendido como um intelectual politicamente comprometido com o próprio grupo social (SANCHES; RIO, 2010, p. 12).

O compromisso social deste profissional da informação está relacionado com a infinidade de ações que o mesmo pode desenvolver tanto no interior do centro de informação, como fora do mesmo, através das quais pode interferir para o crescimento da sociedade em termos intelectuais, humanos, técnicos, éticos e morais, “[...] que se utiliza de ferramentas existentes para manejar a informação de forma a interfacear a relação usuário/informação, propiciando novos espaços formadores de subjetividades capazes de objetivar o mundo e as relações que o envolve, de maneira a serem críticos e transformadores de suas realidades” (SANCHES; RIO, 2010, p.16).

Tal interferência pode se dar a partir de duas perspectivas: implícita e explícita. A mediação implícita implica nas ações que o profissional da informação pode desenvolver sem que haja obrigatoriedade da presença física por parte do usuário do centro de informação, como por exemplo, o armazenamento e processamento das informações e a política de desenvolvimento do acervo, embora tais atividades tenham como objetivo fundamental atender aos desideratos informacionais do usuário, pois todo o desenvolver do centro de informação deve estar voltado para o seu público tanto real como potencial. Por outro lado, a mediação explícita, compreende as ações em que a presença real ou virtual do usuário da informação é de fundamental relevância, como no contexto do acesso aos serviços, promoção de ações culturais e diálogo (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Neste sentido, percebe-se que a mediação da informação está presente tanto em aspectos técnicos do centro de informação, como humanos no que diz respeito à participação da mesma na comunidade em que está situada, ou seja, “a mediação da informação age como um fio condutor que liga processos e aproxima construtos de processamentos técnicos aos procedimentos de ação social e pedagógica” (CARVALHO SILVA; SILVA, 2012, p. 4).

Destarte, a informação passa a ser compreendida como instrumento de transformação social e não somente como mera moeda de troca entre o cliente e a biblioteca, o que a transforma em um depósito de livros. Distante desta realidade, a mediação da informação é a mediação social que possibilita as relações entre os atores sociais, e se constitui como [...] “um processo histórico-social. O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93).

Neste cenário destacam-se três fatores fundamentais para a prática da mediação da informação, sendo dois alusivos à Carvalho Silva e Silva (2012), referentes ao caráter dinâmico e relacional: o primeiro refere-se à mediação da informação enquanto construto social; o segundo está atrelado à mediação como linha de investigação referente à interferência promovida pela prática mediacional: “a mediação da informação passa a ser protagonista no âmbito da Ciência da Informação, pois reflete uma fundamentação social mais consistente de investigação e prática social envidada pelo profissional da informação” (CARVALHO SILVA; SILVA, 2012, p. 10). O terceiro ponto refere-se à observação de Gomes (2010), quando ressalta que a construção do conhecimento se dá a partir da interação entre os indivíduos. Neste contexto torna-se necessário instituir a mediação como prática atrelada às vivências cotidianas, e ao processo de construção da subjetividade dos sujeitos.

Nesse cenário, o profissional da informação necessita ter consciência desse universo composto por um grupo que está em busca da informação para ampliar suas possibilidades de construção intelectual, seja na busca de informação utilitária, ou de um tipo de informação mais específica. A interferência do profissional da informação é essencial para que este processo venha se desenvolver de uma maneira mais efetiva e eficaz.

## 4 Das Relações Entre Mediação e Apropriação da Informação

Para iniciar essa discussão é pertinente entender as relações existentes entre os termos intervenção e interferência. A primeira pode ser entendida como toda a ação do profissional da informação no tocante ao centro de informação, que vise afetar de modo indireto ou não o usuário da informação e a sua comunidade. Por outro lado, a interferência pode ser compreendida como a mudança, a evolução e o surgimento de novos artefatos e percepções oriundas da intervenção feita pelo profissional. Sendo assim, esses dois fatores não se excluem, mas se complementam, à medida que resumidamente consideramos a intervenção como a parte prática/ativa da mediação, e a interferência como o produto desta ação, isto é a transformação social ocorrida. A este respeito Almeida Júnior (2009, p. 94), faz a seguinte constatação:

A interferência não deve ser negada, mas, sim, explicitada, afirmada, tornada consciente para que, criticamente, o profissional possa lidar com ela de maneira a amenizar / minimizar possíveis problemas que dela decorram. Há uma linha tênue entre interferência e manipulação. A consciência de sua existência, bem como da realidade da interferência, permite não a eliminação da manipulação, mas a diminuição de seus riscos e de suas consequências.

Com efeito, a manipulação é um aspecto negativo da interferência no contexto da mediação. Muitos profissionais da informação, especialmente bibliotecários ainda mantêm uma postura autoritária/positivista diante do ambiente informacional, sobretudo devido às raízes históricas ligadas à profissão que evidenciaram o bibliotecário como “guardião do conhecimento”. Nesse cenário, o usuário ocupava a condição de simples expectador, não podendo influenciar em nenhum momento os processos de tomada de decisão, bem como de protagonizar e de opinar a respeito de sua preferência informacional, pois antes de tudo o bibliotecário já estava a assumir este papel de decidir o repertório informacional que o seu público poderia acessar ou não.

Deste modo, surpreendentemente este profissional acabava também por ser alvo de manipulação, por sua vez, por parte das forças maiores, estruturas governamentais vigentes da época que culminavam em uma atitude passiva tanto por parte do bibliotecário como do usuário. Na instância dos dias atuais, ainda que presente nesse processo, a manipulação pode ser eliminada ou pelo menos estrategicamente evitada nas unidades de informação, através da emancipação social do profissional da informação:

A interferência no fazer do profissional da informação nega a postura, enfaticamente defendida, de que esse profissional é passivo, subserviente, destituído de uma atitude pró-ativa, sem iniciativa, que apenas contribui, auxilia e apóia. O profissional da informação, assim, passa a ser entendido em uma outra esfera, em um outro estrato profissional, o daqueles que fazem história, são sujeitos na sociedade e participam efetivamente da construção do destino da humanidade (ALMEIDA JÚNIOR; BORTOLIN, 2007, p. 7-8).

Nesse tocante, profissionais que estão empenhados em apenas disseminar informações sem atentar para a influência que estas estão operando em meio à sociedade, estão fadadas a promoverem serviços desprovidos de sentidos reais, isto é, não contribuem em nada em termos de significado e evolução, como bem ilustra Pieruccini (2007, p. 2):

Posições, portanto, que se contentam em simplesmente disponibilizar informações, sem se preocupar com o destino das mesmas junto aos diferentes segmentos socioculturais, não se sustentam face à compreensão dos processos de significação como fenômenos complexos, demandando ações que ultrapassam a simples transferência de signos e sinais. De fato, sem estruturas socioculturais que lhes dê apoio, sem instrumentos necessários à atribuição de sentidos às informações, os sujeitos sociais perdem-se nas tramas do conhecimento, sem condições de apropriar-se nem da memória, nem dos saberes de seu tempo, permanecendo incapacitados, portanto, para inventar e projetar o futuro.

“Qualquer ação, dentro do fazer do profissional da informação, deve ter a apropriação da informação por parte do usuário, como seu objetivo principal. Sem isso a ação justifica-se por si mesma e se consome em seu próprio espaço, em seu próprio fazer” (GARCIA; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2011, p.19). Neste cenário, surge a seguinte indagação: como promover sentido através da mediação? A ideia de sentido nessa perspectiva encontra-se atrelada à apropriação que por sua vez se difere do uso. Apesar de ser denominado como os usuários, o público das unidades de informação não usam a informação, haja vista que o desejo de busca pela informação está eminentemente ligado à uma necessidade pessoal ou profissional de construir algo. Logo, “a ideia de apropriação pressupõe entendimento. O acesso físico aos suportes apenas inicia o processo de apropriação, não sendo de nenhuma maneira sua apropriação” (GARCIA; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2011, p.18).

Construir não consiste somente em copiar algo em virtude do já foi criado, mas estudar os modelos, neste caso, a informação, para então dar origem a um novo feito, ou seja, um conhecimento recente e atual. “Apropriação, por sua vez, opõe-se à ideia de uso, já que esse carrega em seu bojo, quando entendido no âmbito da informação, uma concepção funcionalista. Em verdade não fazemos uso da informação, mas por meio dela, alteramos, modificamos, transformamos nosso conhecimento” (GARCIA; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2011, p. 17-18).

Em outras palavras, não consumimos informações, mas fazemos das mesmas possibilidades para a criatividade intelectual, para a efetivação e expressão das nossas percepções, posto que a “apropriação da informação, que fique claro, pressupõe uma alteração, uma transformação, uma modificação do conhecimento, sendo assim uma ação de produção e não meramente consumo” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 36).

Nessa perspectiva, para que de fato ocorra a apropriação por parte dos sujeitos é pertinente que o profissional da informação passe a trabalhar a mediação implícita/explicita não somente *para* este público, mas *com* o mesmo, estabelecendo assim uma comunicação real entre o quadro que aqui já por vezes foi citado: profissional/ centro de informação/ usuário/ comunidade. Quando o centro de informação passa a trabalhar *com* o usuário, o sentido de manipulação na interferência perde seu poder, à medida que o usuário se sente confortável para se expressar e participar de todas as nuances desta esfera informacional. Ou seja, assim como o profissional, o usuário passa a ser ativo:

A mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação. Dessa forma, defendemos que o usuário é quem determina a existência ou não da informação. A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. Assim entendida, ela, informação, não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais. [...] Considerada a informação desse modo, é clara a participação ativa e decisiva do usuário no processo. De receptor, passa o usuário a ser um construtor, um co-produtor da informação. A autoria deixa de ser única e passa a ser repartida, distribuída entre todos os que farão uso da informação em potência (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 97).

O panorama vislumbrado até aqui está apoiado em opiniões de profissionais que trabalham com a mediação da informação a partir de reflexões teóricas, de relatos de experiência e pela relevância percebida que a mediação exerce no campo da Ciência da Informação.



## 5 Considerações Finais

O conceito de mediação possui múltiplas aplicações em diferentes campos do conhecimento. Consta-se que na CI, o conceito de mediação é gestado a partir de vários vieses definindo um importante sustentáculo para o desenvolvimento deste campo do conhecimento.

A primeira grande constituição do conceito de mediação na CI é de cunho epistemológico, de modo que a mediação é considerada como importante substrato para composição do objeto da CI contribuindo para o caráter pragmático (práticas implícitas e explícitas de mediação), humano (a mediação como elo de aproximação entre centros de informação e usuários) e pedagógico (estratégias construídas pelo profissional da informação para aproximar centros de informação e a comunidade de usuários).

Ainda no viés epistemológico, o conceito de mediação, atrelado a percepção de usuários da informação, contribui para definição de um traço identificador científico-social da CI, já que toda prática de mediação da informação se dá na compreensão lógico-estratégica da construção da informação por meio de uma atividade mediacional que aproxime processos de informação implícitos ou técnicos (organização, representação, armazenamento) a processos explícitos (acesso, recuperação, apreensão e apropriação).

A segunda grande constituição da mediação na CI está ligada a atuação dos profissionais da informação em centros de informação. O conceito de mediação da informação permite um novo olhar para atuação do profissional da informação, em especial, no que tange ao entendimento sobre práticas de intervenção e interferência em centros de informação, sendo a primeira um conjunto de estratégias institucionais, técnicas e pedagógicas com vistas à apropriação da informação e construção do conhecimento e a segunda são os resultados da intervenção na comunidade de usuários, ou seja, como a comunidade de usuários se apropria das práticas intervencionistas nos centros de informação para satisfazer necessidades.

Neste caso, a intervenção e interferência constituídas na mediação da informação produzem novas formas de interação e construção do conhecimento entre o centro de informação, o profissional da informação e a comunidade de usuários no sentido de que a mediação estimula a prática **com** o usuário e não somente **para** o usuário.

Porém, as bases epistemológicas e do profissional da informação em centros de informação que sustentam a mediação no campo da CI só são possíveis quando a informação é entendida como fenômeno social para satisfação de necessidades, apropriação de conteúdos, construção de conhecimento e geração de novos processos comunicacionais a fim de que a mediação seja um processo continuado de interações, práticas, exposições e descobertas entre os sujeitos da informação como representantes/gestores institucionais, profissionais e usuários da informação (sujeitos humanos da informação) e documentos/tecnologias/acervos/artefatos (sujeitos não humanos da informação) estabelecendo associações pragmático-pedagógicas.

Portanto, o presente estudo não pretende encerrar reflexões sobre o conceito de mediação na CI, mas, ao contrário, insuflá-las considerando que a mediação é um dos conceitos mais promissores para fundamentação epistemológica da CI, assim como para atuação do profissional da informação.

## Referências

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

\_\_\_\_\_. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-03, jan./dez., 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39> Acesso em: 3 maio. 2015.

\_\_\_\_\_; SUELI, Bortolin. Mediação da Informação e da Leitura. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais...** Londrina: UEL, 2007.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A Construção social da informação: dinâmicas e contextos. **Datagramazero**, v. 2, n. 5, out, 2001. Disponível em: [http://dgz.org.br/out01/Art\\_03.htm](http://dgz.org.br/out01/Art_03.htm) Acesso em: 15 set. 2013.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia y ciencia de la informacion. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

- CARVALHO SILVA, Jonathas Luiz; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. em Rev.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012. Disponível em: <http://revistas.fclrp.usp.br/BEREV/article/viewFile/128/pdf> Acesso em: 3 maio. 2015.
- CORROY, Laurence; GONNET, Jacques. Médiation. **Dictionnaire d'initiation à l'info-com**. 2ème édition. Paris: Magnard-Vuibert, 2008.
- DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, n. 4, p. 1-34, 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/645/pdf> Acesso em: 3 maio. 2015.
- EAGLETON, Terry. **As ilusões do pós-modernismo**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.
- FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Miniaurélio**: o minidicionário da Língua Portuguesa. 7. ed. Curitiba: Ed. Positivo, 2008.
- GARCIA, Cristiane Luiza Salazar; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Marta Lúcia Pomim. O papel da mediação da informação nas universidades. **Revista EDICIC**, v.1, n.2, p.351-359, abr./jun. 2011. Disponível em: <http://www.edicic.org/revista/> Acesso em 2 set. 2013.
- GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 9, n. 1, 2008. Disponível em: [http://dqz.org.br/rt\\_01.htm](http://dqz.org.br/rt_01.htm) Acesso em: 27 ago. 2013.
- \_\_\_\_\_. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, 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: 3 maio. 2015.
- INSTITUTO HOUAISS DE LEXICOGRAFIA E BANCO DE DADOS DA LÍNGUA PORTUGUESA. **Dicionário Houaiss de Sinônimos e antônimos da Língua Portuguesa**. S/C LTDA. Rio de Janeiro: Objetiva, 2003.
- LYOTARD, Jean-François. **A condição pós-moderna**. 5ª ed. Rio de Janeiro: José Olympio, 1998.
- MARTELETO, Regina Maria. Cultura, informação e sociedade- estudo das práticas de informação em campos sociais específicos com vistas à revisão e ampliação dos modelos de comunicação e transferência da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 1995, Valinhos, SP. **Anais...** Valinhos, SP: Departamento de Biblioteconomia e Ciência da Informação da PUCCAMP, 1995.
- \_\_\_\_\_. Lugar da cultura no campo de estudos da informação: cenários prospectivos. In: LARA, Marilda Lopes Ginez; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires. (Org.). **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. São Paulo: Néctar; ECA/USP, 2008, p. 13-26.
- MARTINS, Ana Amélia Lage. **Mediação**: reflexões no campo da Ciência da Informação. Minas Gerais: UFMG, 2010.
- MOORE, Christopher W. **O processo de mediação**: estratégias práticas para a resolução de conflitos. 2. ed. Porto Alegre: Artmed, 1998.
- MUZKATE, Málvina Ester. **Guia prático de mediação de conflitos**. São Paulo: Sumus, 2008.
- PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. 8., 2007, Salvador. **Anais...**, Salvador: [s.n.], 2007.
- RAMOS, Luciene Borges. **Centro Cultural como equipamento disseminador da informação**: um estudo de caso sobre a ação do Galpão Cine Horto. 2007. 243 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. Disponível em: [http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA-74QJRP/mestrado\\_luciene\\_borges\\_ramos.pdf?sequence=1](http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA-74QJRP/mestrado_luciene_borges_ramos.pdf?sequence=1) Acesso em: 3 maio. 2015.
- RODRIGUES, Adriano Duarte. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.
- SANCHES, Gisele A. Ribeiro; RIO, Sinomar Ferreira. Mediação da informação no fazer bibliotecário em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. **InCid: Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 103-121, jul./dez., 2010. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42323/45994> Acesso em: 3 maio. 2015.
- SHERA, Jesse H. Epistemologia Social, Semântica e Biblioteconomia. **Ciência da Informação**, v.6, n.1, p. 9-12, 1977. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1564/1179> Acesso em: 3 maio. 2015.
- SILVA, Ana Maria Costa. Mediação e(m) educação: discursos e práticas. **Revista Intersaberes**, Curitiba, ano 6, n. 12, p.249-265, jul./dez., 2011. Disponível em: [http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/15409/1/Media%C3%A7%C3%A3o%20e\(m\)%20Educa%C3%A7%C3%A3o.pdf](http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/15409/1/Media%C3%A7%C3%A3o%20e(m)%20Educa%C3%A7%C3%A3o.pdf) Acesso em: 3 maio. 2015.
- SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, Porto, n.9, p. 1-37, 2010. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/view/700/pdf> Acesso em: 3 maio. 2015.
- VYGOTSKY, Lan. S. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. Tradução de José Cipolla Neto, Luís Silveira Menna Barreto e Solange Castro Afeche. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 1998.

## Dados dos autores

### **Naiara Oliveira Macedo**

Graduada em Biblioteconomia pela Universidade Federal do Cariri (UFCA).

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

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/7091141543749924>

### **Jonathas Luiz Carvalho Silva**

Professor Adjunto do Curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Cariri (UFCA); Doutor em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Bahia (UFBA); Mestre em Ciência da Informação, pela Universidade Federal da Paraíba (UFPB); Bacharel em Biblioteconomia, pela Universidade Federal do Ceará (UFC).

[jonathascarvalhos@yahoo.com.br](mailto:jonathascarvalhos@yahoo.com.br)

Link para o lattes: <http://lattes.cnpq.br/2376636144965734>



Centro de Ciências Sociais Aplicadas  
Curso de Biblioteconomia

Este periódico é uma publicação do Curso de Biblioteconomia da [Universidade Federal do Cariri](http://www.ufca.edu.br) em formato digital e periodicidade semestral.