

# MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: alguns aspectos

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Marília - 2006

# DEFINIÇÃO

## Serviço de Informação e Referência

“Um recorte do todo da biblioteca com pessoal, arquivo, equipamento, metodologia própria para canalizar o fluxo final da informação e otimizar o seu uso, por meio de linhas de atividades.

Momento em que o acervo de documentos existente na biblioteca vai transformar-se em acervo informacional, tendo o bibliotecário de referência como o principal interpretador. Enfim, é o esforço organizado da biblioteca toda, no seu momento fim, quando o SRI representa a biblioteca funcionando na sua plenitude para o público” . (Neusa Dias de Macedo)

# **LINHAS DE ATUAÇÃO DO SRI**

- 1 - SERVIÇO DE REFERÊNCIA PROPRIAMENTE DITO**
- 2 - EDUCAÇÃO, TREINAMENTO E ESTUDO DO USUÁRIO**
- 3 - ALERTA E DISSEMINAÇÃO DA INFORMAÇÃO  
(SERVIÇOS)**
- 4 - COMUNICAÇÃO VISUAL, DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO  
(MARKETING) DA BIBLIOTECA**
- 5 - ADMINISTRAÇÃO/SUPERVISÃO DO SETOR  
(AVALIAÇÃO)**

# PROCESSO DE REFERÊNCIA

QUESTÃO REAL

Qr

QUESTÃO DO USUÁRIO

Qu

INFORMAÇÃO

USUÁRIO

Mediação

BIBLIOTECÁRIO

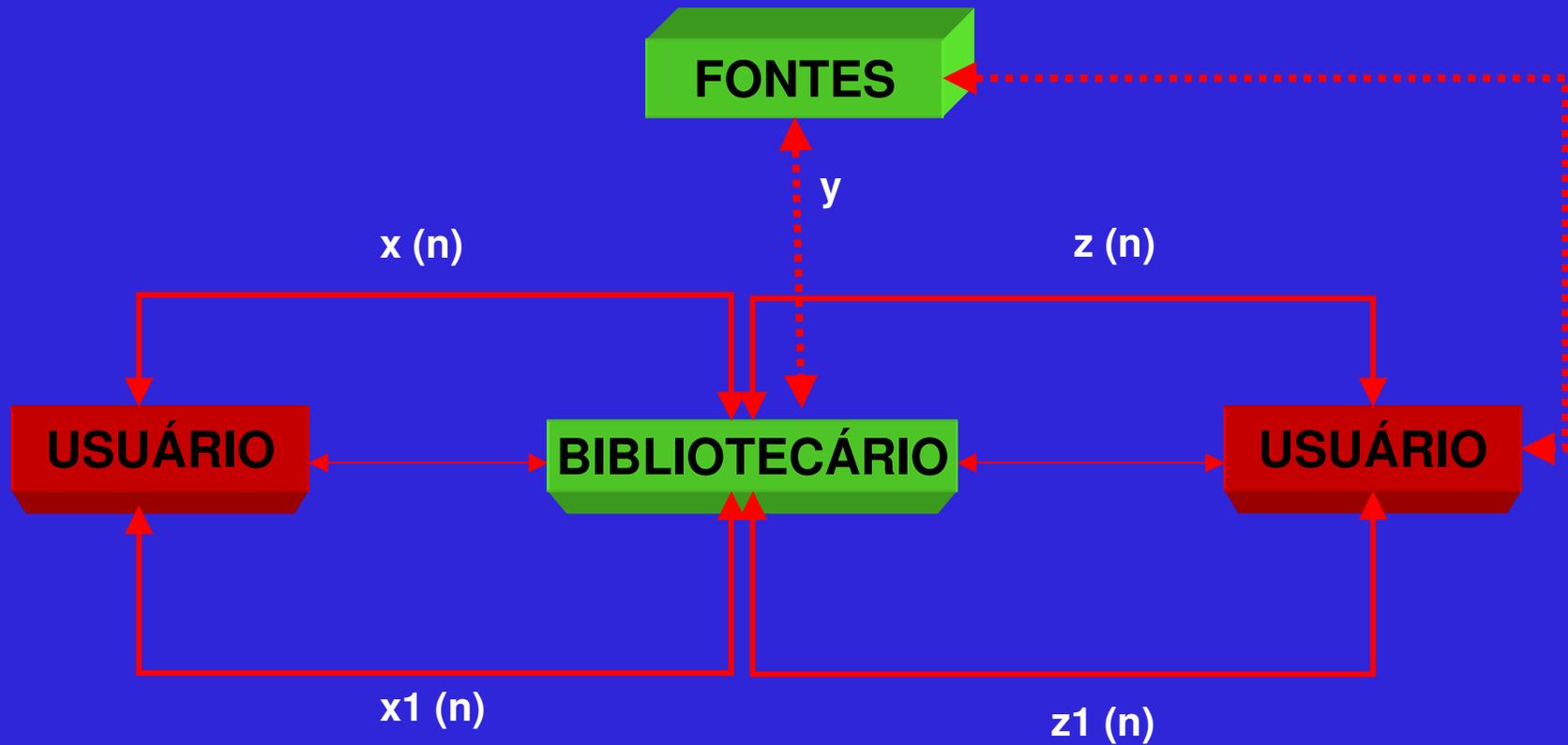
Entrevista  
Negociação da Questão

QUESTÃO INICIAL

Qi

FONTES

# MODELO DO PROCESSO DE REFERÊNCIA



# **FASES DO PROCESSO**

**1 - Seleção da Mensagem**

**2 - Negociação da Questão**

**3 - Estratégia de Busca**

**4 - Busca**

**5 - Análise da Resposta**

**6 - Renegociação**

# MEDIAÇÃO

## Definição

**Mediação da informação é 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.**

# MEDIAÇÃO

O profissional da informação, através da questão inicial apresentada pelo usuário, deve desvendar a questão real, permitindo, assim, ao usuário, a possibilidade de obter as informações que satisfaçam as exigências provenientes da questão.

O perigo maior localiza-se na determinação, pelo profissional da informação, de falsas questões reais, o que o leva à obtenção de informações em desacordo com as verdadeiras necessidades do usuário.

# MEDIAÇÃO

É preciso alertar também para o fato de que a questão real de um usuário é única e exclusiva, não existindo, a priori, informações que a satisfaçam.

A mediação da informação não se dá antecipadamente. Só acontece quando o usuário se apropria da informação ou, em outras palavras, quando o acervo documental se transforma em informação para o usuário.

# MEDIAÇÃO

Na mediação não há, nem pode haver, uma neutralidade, tanto por parte do usuário (aquele que explicita ou sugere uma necessidade informacional) como por parte do bibliotecário/arquivista (aquele que conhece e sabe se movimentar adequadamente no universo informacional).

A idéia da presença da neutralidade – e de sua necessidade – no fazer bibliotecário/arquivístico é constante e recorrente entre os profissionais da área. O senso comum bibliotecário/arquivista identifica e tenta explicar a mediação com a imagem da “ponte”. No entanto, esta é fixa, permitindo a passagem de um lado para outro, sem interferir. Além disso, os lados ligados pela ponte são sempre os mesmos.

# MEDIAÇÃO

As ações na mediação, mesmo calcadas em metodologias orientadoras, devem interagir e atender necessidades individuais ou coletivas apresentadas em um determinado momento. No entanto, todo o trabalho do profissional da área da Ciência da Informação deve ser norteado para a mediação. Aliás, cada ação desse profissional pode e deve ser identificada como uma ação mediadora, quer na relação imediata com o usuário – concretizada no Serviço de Informação e Referência –, quer no armazenamento e no processamento dos documentos.

# MEDIAÇÃO

Toda mediação pressupõe um diálogo, mesmo que o usuário (ou seu perfil construído pelos estudos de usuários) não esteja concretamente presente. O diálogo possibilita “dar a voz e palavra” ao usuário, permitindo-lhe explicitar suas necessidades e interesses. O fazer bibliotecário/arquivístico tem como base essas necessidades e interesses na construção de mecanismos para permitir aos usuários a apropriação da informação.

# MEDIAÇÃO

Com esse conceito, a mediação não ocorre sem a efetiva participação do usuário. Não é ele, usuário, mero receptor, ao contrário, ele é produtor (ou co-produtor, co-criador) no processo. O usuário, em última instância, é quem determina se o que lhe foi repassado (com a participação dele na busca e na análise das respostas) é ou não informação. Quando apropriada (significando uma ação crítica, mesmo que inconsciente do usuário) a informação poderá gerar novos conhecimentos. Assim, o usuário não é um consumidor, mas um produtor, na medida em que constrói conhecimento.

# MEDIAÇÃO

**A mediação é um processo e, sendo assim, não pode ser previamente determinada.**

**Metodologias contribuem para direcionar, organizar, estruturar trabalhos e ações mediadoras, mas não conseguem prever cada uma das relações entre o usuário e o espaço informacional. Essas relações podem se dar com o acervo, com o bibliotecário/arquivista ou com os produtos documentários.**

# MEDIAÇÃO

**A mediação deve ser qualificada, ou seja, os profissionais devem estar preparados, formados, devem ser competentes para esse tipo de atuação.**

**As pessoas são únicas e isso determina com que cada mediação seja também única.**

# MEDIAÇÃO

A ação mediadora não ocorre apenas no momento do contato do usuário com os documentos e com a possibilidade de obter informações. Ela abarca todas as ações do fazer bibliotecário/arquivístico, desde a construção do acervo, o processamento técnico dos documentos, etc. Portanto, há uma mediação explícita (a que ocorre no atendimento direto do usuário) e a mediação implícita (abarcando todas as ações desenvolvidas até o momento do contato com o usuário).

# MEDIAÇÃO

Por lidar com pessoas, a mediação trabalha com conflitos. Não apenas os conflitos de cada um dos usuários, como também os conflitos coletivos (da comunidade, da região, da sociedade). No universo informacional estão presentes todos os conflitos econômicos, políticos, sociais, culturais; as correntes de pensamento; as concepções ideológicas, etc. Na há como caminhar pelo universo informacional, lidar com a informação sem se deparar com os conflitos.

# MEDIAÇÃO

A mediação se concretiza no âmbito dos espaços informacionais (mesmo que acessados à distância), mas emerge não dissociada do conjunto de acontecimentos da sociedade. Ela não é uma ação isolada, individualizada, ao contrário, é ela fruto das mudanças, das transformações, das alterações, mesmo que corriqueiras, cotidianas, da sociedade.

# MEDIAÇÃO

Lidando com a informação, e sendo esta passível de controle, manipulação, etc., a mediação não está isenta dos mesmos problemas. O profissional – mesmo sem ter condições de identificar as informações que sofreram manipulações, controles ou foram geradas com interesses escusos ou para atender determinados interesses contrários aos da maioria da população – deve estar atento a essa problemática e envolver o usuário na preocupação com esse assunto.