

JOÃO ARLINDO DOS SANTOS NETO

**MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS
BIBLIOTECÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL
DE LONDRINA (UEL)**

Marília/SP
2014

JOÃO ARLINDO DOS SANTOS NETO

**MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS
BIBLIOTECÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL
DE LONDRINA (UEL)**

Dissertação de Mestrado apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Campus de Marília, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação

Orientador: Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Marília/SP
2014

Santos Neto, João Arlindo dos.

S237m Mediação Implícita da Informação no discurso dos
bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade
Estadual de Londrina (UEL) / João Arlindo dos Santos
Neto. – Marília, 2014.
193 f. ; 30 cm.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –
Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e
Ciências, 2014.

Bibliografia: f. 161-170

Orientador: Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.

1. Bibliotecas universitárias. 2. Análise do discurso. 3.
Bibliotecários. I. Título.

CDD 025.52

JOÃO ARLINDO DOS SANTOS NETO

**MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS
BIBLIOTECÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL
DE LONDRINA (UEL)**

Dissertação de Mestrado apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Faculdade de Filosofia e Ciências, da Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” (Unesp), Campus de Marília, como requisito para a obtenção do título de Mestre em Ciência da Informação.

Área de Concentração: Informação, Tecnologia e Conhecimento

Linha de Pesquisa: Gestão, Mediação e Uso da Informação

BANCA EXAMINADORA

Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior,
Universidade Estadual Paulista “Júlio de
Mesquita Filho” (Unesp), Marília.

Profa. Dra. Tamara de Souza Brandão
Guaraldo, Universidade Estadual Paulista “Júlio
de Mesquita Filho” (Unesp), Bauru.

Profa. Dra. Sueli Bortolin, Universidade
Estadual de Londrina (UEL), Londrina.

Marília, 23 de abril de 2014.

A **Deus** e, especialmente, à
Alice Dias dos Santos – minha avó. Eternas saudades!

AGRADECIMENTOS

Terei a oportunidade de registrar aqui os meus sinceros agradecimentos a tudo e a todos que colaboraram direta ou indiretamente para a construção, desenvolvimento e finalização deste trabalho. Deste modo agradeço:

A Deus, primeiramente, que me capacitou e me direcionou em todos os passos desta caminhada. Foi por Ele e graças a Ele que consegui chegar até aqui. Toda a honra e glória são para o nome d'Ele.

Aos meus pais, Gisele e Nathanael, meu eterno agradecimento. A vocês que entraram de cabeça nessa etapa comigo, mobilizando toda a família e amigos para conseguirmos arrumar um apartamento confortável e acolhedor para que eu desenvolvesse meus estudos, pela primeira vez “longe” de casa. Obrigado pelo amor e pela acolhida de sempre, principalmente pelo apoio quando, por motivos que vocês conhecem, tive que voltar pra casa, o que foi maravilhoso. Agradeço também por entender e respeitar as minhas ausências como filho e por ter ficado muitas vezes trancado no quarto para dar conta de terminar este trabalho.

A minha irmã, Nathália, que sabia exatamente o que eu estava passando por também ser aluna de mestrado, que convivia com as mesmas ou piores angústias que todo aluno de pós-graduação passa durante a sua formação. Obrigado também pelos “sermões” e pelos discursos que muitas vezes não me eram nada agradáveis de ouvir, rs, mas que hoje percebo o quanto ela tinha razão.

A minha família de modo geral, tios, tias, primos, avós etc., que mesmo sem entender completamente o que eu fazia, sempre me apoiava e se interessava pelo andamento do mestrado.

Ao meu orientador e amigo, Oswaldo, que aceitou mais esse desafio e que sempre se mostrou disposto a me ajudar e a me orientar. Obrigado também pelas conversas e pelos ensinamentos proporcionados durante as orientações, que não foram somente “orientações”, mas incríveis momentos de diálogo, de aprendizado e de crescimento, sem falar das maravilhosas indicações de leituras para aqueles momentos conturbados em meio as disciplinas. Agradeço pela compreensão e paciência durante essa jornada.

A amiga e atualmente colega de trabalho, Sueli. Agradeço pelo aceite do convite para compor a banca, pelas correções e sugestões no relatório de qualificação, por apontar os “sacis” do texto, bem como por todas as conversas,

reuniões do Grupo de Pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento”, convites para os eventos e oficinas. Obrigado por sempre destacar a importância da formação continuada do Bibliotecário nas suas áreas de atuação, como também nas outras áreas, o que me motivava a cada diálogo realizado a continuar nessa caminhada.

A colega Tamara, pelas poucas, mas, pontuais e produtivas conversas durante as reuniões do Grupo de Pesquisa “Fundamentos Teóricos da Informação”, e principalmente pelas correções e sugestões após o exame geral da qualificação, e também por aceitar o convite para compor a banca de avaliação deste trabalho.

As professoras suplentes da banca, Regina Belluzzo e Brígida Cervantes, pelo aceite e disposição de fazer parte desta banca, bem como pela leitura realizada deste trabalho.

A Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, que me proporcionou ambientes para aprendizado, leitura, aperfeiçoamento, lazer, além da oportunidade de cursar um curso de pós-graduação, em nível de mestrado, gratuitamente.

Ao CNPq, pela concessão da bolsa de mestrado por 11 meses, o que contribuiu para que eu residisse em Marília e participasse dos eventos da área.

A todos os professores do Departamento de Ciência da Informação e do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Unesp, que contribuíram para essa formação.

A coordenadora da Linha de Pesquisa “Gestão, Mediação e Uso da Informação”, Marta Valentim, obrigado por ser tão solícita e acolhedora nos momentos mais agitados.

A todos os membros do Grupo de Pesquisa “Fundamentos Teóricos da Informação” e do “Interfaces: Informação e Conhecimento” pelas discussões e pelo compartilhamento das posições das suas pesquisas, bem como de suas ansiedades e inseguranças, tão presentes no âmbito acadêmico.

A Ernestina dos Santos Brandão, pela leitura e correção do trabalho e, a Maria Aparecida Santos.

A todos os colegas da pós-graduação, em especial aos queridos amigos do PPGCI da Unesp: Michele Brasileiro, Natália Nascimento, Joana Lemos, Mona Cleide, Rafael Semidão, Vanessa Bissoli, Gilberto Viana, Renata Gutierrez, Thaís Franciscon, Heloá Oliveira, Lucirene Lanzi, Ana Carolina, Fernando Vechiato,

Luciane Cavalcante, Valéria Martins. Agradeço também aos amigos de outros Programas que fiz nesta jornada: Nida Amado, Emílio Evaristo, Richele Vignoli, Rosemary Rodrigues, Larissa Machado, Diana Souto, Leda Araújo. Cada um de vocês contribui de maneira única e imprescindível para a conclusão deste trabalho.

A família que eu escolhi e que Deus colocou no meu caminho: Renato Rocha e família, Fernanda Bonesi e família, Roger Bartlo, Henrique Lucas, Isabela Fernandes e família, Pedro Cintra e família, Henrique Neto e família, Natalia Freitas, Felipe Cotarelli, Isadora Pelisson, Julia Carvalho e família, Pedro Thanes, Stefano Basso, Marcela Moreira, Natalia Woitas, entre outros amigos aqui não mencionados, muito obrigado pelo apoio, incentivo e preocupação de cada um de vocês durante o andamento da pesquisa.

Aos colegas de trabalho do Departamento de Ciência da Informação da UEL, pelos relatos de experiências e pelas conversas em meio aos corredores do CECA, que me fizeram refletir e tomar decisões com cautela e sabedoria.

Aos bibliotecários do Sistema de Bibliotecas da UEL, pela disposição e aceite em participar da pesquisa, sem a contribuição deles o trabalho não poderia se dar por completo.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. 193f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, 2014.

RESUMO

Mediação da Informação e biblioteca universitária são o norte desta pesquisa, que discute o processo da mediação e o bibliotecário em serviço. Apresenta uma discussão em relação à Mediação Implícita da Informação no âmbito de trabalho dos bibliotecários da Biblioteca Central (BC) da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Tem como objetivo geral conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários da BC/UEL quanto à mediação implícita da informação, e como objetivos específicos localizar a literatura científica dentro da CI documentos que abordam os seguintes termos: biblioteca universitária, mediação, mediação da informação, mediação implícita e explícita da informação, interferência e apropriação, e discuti-los; discutir o conceito de mediação da informação na literatura da área de CI; identificar qual é a relação entre mediação implícita da informação e o fazer do bibliotecário; investigar se o discurso dos bibliotecários a respeito da mediação implícita é referido a processos do ambiente de trabalho em que atuam e se faz referência ao usuário final; realizar um contraponto entre o que a literatura diz a respeito da mediação implícita e o discurso de mediação implícita no discurso dos bibliotecários; verificar se existe um consenso entre o saber dos bibliotecários pesquisados em relação ao tema e as condições de produção de discurso. Realizou-se uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. A pesquisa é de natureza aplicada com uma abordagem qualitativa, sendo bibliográfica de início e posteriormente valendo-se de uma coleta de dados. Utiliza a entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de dados e como método de análise dos dados a Análise do Discurso. Como resultado apresenta: o discurso dos bibliotecários entrevistados quando ao processo e o conceito de mediação implícita em forma de quadros e citações, a posição que cada bibliotecário ocupa dentro da BC/UEL, as condições de produção em que o seu discurso é produzido e o interdiscurso desses sujeitos. Conclui-se que os bibliotecários conhecem o termo mediação da informação, mas ainda se referem a ele como “ponte”. Já o conceito de mediação implícita ainda é desconhecido por alguns, mas desperta a curiosidade entre os participantes. Os bibliotecários reconhecem que são mediadores e afirmam desempenhar suas tarefas para disponibilizar a informação e promover o acesso ao usuário. Contribui para a busca da informação por parte dos pesquisadores e profissionais interessados na área de Mediação da Informação, mas também e principalmente, quanto à Mediação Implícita da informação relacionada ao fazer do bibliotecário.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Mediação Implícita da Informação. Interferência. Biblioteca Universitária. Biblioteca Central da UEL. Análise do Discurso.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **Implicit Mediation of Information in the discourse of librarians of the Central Library of the State University of Londrina (UEL)**. 193 pages. 2014. Dissertation (Master's Degree in Information Science) - Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, 2014.

ABSTRACT

Mediation of Information and university library are the aims of this research, which discusses the process of mediation and the librarian on duty. It presents a discussion regarding Implicit Mediation of Information within the work environment of librarians at the Central Library (CL) from the State University of Londrina (UEL). Its general purpose is to understand and analyze the discourse of librarians from the CL/UEL as for the implicit mediation of information, and as specific purposes: to locate in the Information Science (IS) scientific literature, documents that discuss the following terms: university library, mediation, mediation of information, implicit and explicit mediation of information, interference and appropriation, and discuss them; discuss the concept of mediating information in the IS literature; identify what is the relationship between implicit mediation of information and the librarian performance; investigate whether the librarians' discourse about the implicit mediation is related to processes of the work environment in which they operate and if it refers to the end user; make a counterpoint between what the literature says about the implicit mediation and the implicit mediation discourse in the librarians' discourse; verify if there is a consensus between the knowledge of librarians surveyed on the topic and the conditions of discourse production. This is an exploratory, descriptive applied-natured research with a qualitative approach, firstly bibliographical and then making use of a data collection. It uses a semi-structured interview as a tool for data collection and the Discourse Analysis as a data analysis method. The results show: the discourse of respondent librarians concerning the process and the concept of implicit mediation in tabular form and quotations; the position that each librarian occupies within the CL/UEL; the discourse production conditions and the inter-discourse of these subjects. It concludes that librarians know the term mediation of information, but still refer to it as a "bridge"; however, the concept of implicit mediation is still unknown to some of them, but arouses curiosity among participants. Librarians recognize they are mediators and state that they perform their duties to provide information and promote access to the user. Contribute to the search for information by researchers and professionals interested in the field of Information Mediation, but especially to what the Implicit Mediation of information concerns in terms of the librarians' work.

Keywords: Mediation of Information. Implicit Mediation of Information. Interference. University Library. Central Library of UEL. Discourse Analysis.

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Análise das ocorrências dos termos e expressões localizadas a partir das definições de mediação trabalhadas na pesquisa	61
Quadro 2 - Modalidades de Mediação.....	63
Quadro 3 - Condições de produção do discurso dos bibliotecários da BC/UEL...	123
Quadro 4 - Análise das respostas da questão 4.....	134
Quadro 5 - Comparação entre literatura científica versus o discurso institucional a respeito do termo mediação da informação	136
Quadro 6 - Análise das respostas da questão 5.....	137
Quadro 7 - Análise das respostas da questão 6.....	139
Quadro 8 - Análise das respostas da questão 7.....	141
Quadro 9 - Análise das respostas da questão 8.....	142
Quadro 10 - Análise das respostas da questão 9.....	144
Quadro 11 - Análise das respostas da questão 10.....	147

LISTA DE SIGLAS

AACR	Código de Catalogação Anglo-americano
AD	Análise do Discurso
ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação
BC	Biblioteca Central
BD	Biblioteca Digital
BS/CCS/HU	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde
BS/CH	Biblioteca Setorial de Ciências Humanas
BS/COU	Biblioteca Setorial da Clínica Odontológica Universitária
BU	Biblioteca Universitária
CCE	Centro de Ciências Exatas
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDU	Classificação Decimal Universal
CI	Ciência da Informação
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
COBIB	Congresso de Biblioteconomia, Documentação e Ciência da Informação
ENANCIB	Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
GT	Grupo de Trabalho
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
MEC	Ministério da Educação
SB	Sistema de Bibliotecas
UEL	Universidade Estadual de Londrina
UFMG	Universidade Federal de Minas Gerais
UNESP	Universidade Estadual Paulista
UNICAMP	Universidade Estadual de Campinas

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	13
1.1	JUSTIFICATIVA	17
1.2	OBJETIVOS.....	20
1.2.1	Objetivo Geral	21
1.2.2	Objetivos Específicos	21
1.3	ESTRUTURA DO TRABALHO	22
2	BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA	23
2.1	ESTRUTURA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	30
2.1.1	Aquisição e Desenvolvimento de Coleções	32
2.1.2	Processamentos Técnicos.....	37
2.1.3	Preservação de Documentos	42
2.1.4	Biblioteca Digital.....	44
3	MEDIAÇÃO	50
3.1	MEDIAÇÕES E AS ÁREAS DO CONHECIMENTO.....	62
3.2	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL	68
3.3	MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	78
3.3.1	Apropriação da Informação	88
3.4	MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO	92
4	PROCEDIMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS	99
4.1	TIPOLOGIA DA PESQUISA	99
4.2	UNIVERSO DA PESQUISA: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA (UEL)	101
4.2.1	Biblioteca Central da UEL.....	102
4.3	POPULAÇÃO	104
4.4	AMOSTRA.....	104
4.5	MÉTODOS DA PESQUISA	105
4.6	INSTRUMENTO DA COLETA DE DADOS: ENTREVISTA	106
4.7	MÉTODO PARA ANÁLISE DOS DADOS: ANÁLISE DO DISCURSO.....	108
4.7.1	Procedimentos de Análise da Análise do Discurso	113
4.7.1.1	<i>Categorias da AD escolhidas para a análise dos dados: condições de produção do discurso e interdiscurso</i>	117

5	MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS BIBLIOTECÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA (UEL): Análise dos resultados	120
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	154
	REFERÊNCIAS	161
	APÊNDICES	171
	APÊNDICE A - ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA.....	172
	APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO	174
	APÊNDICE C – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO A.....	176
	APÊNDICE D – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO B.....	181
	APÊNDICE E – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO C.....	184
	APÊNDICE F – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO D.....	190

1 INTRODUÇÃO

Nosso interesse foi o de pesquisar, inicialmente, os aspectos da Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI), direcionados para a mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários universitários, tendo como base seu fazer cotidiano. De modo breve, para realizarmos essa pesquisa, fizemos um levantamento a respeito dos temas envolvidos: biblioteca universitária, mediação, mediação da informação, interferência, apropriação, mediação implícita da informação. Posteriormente, realizamos uma coleta de dados através do instrumento “Entrevista” com os bibliotecários de uma biblioteca de uma universidade estadual do interior do estado do Paraná.

Os bibliotecários desempenham diferentes funções para que o seu “produto final” seja percebido, para que o usuário encontre a informação desejada e que ele satisfaça, toda ou parcialmente, sua necessidade informacional. Cada ação desenvolvida pelo profissional da informação compreende uma etapa que compõe todo o processo biblioteconômico que possui um objetivo central: mediar a informação.

A mediação da informação está presente em todas as atividades do bibliotecário. Ela se dá no serviço de referência, no balcão de empréstimo, nas atividades culturais, na contação de histórias e, inclusive, no processamento técnico, isto é, na classificação e catalogação, no desenvolvimento de coleções, na conservação/restauração, como também nas atividades realizadas na biblioteca digital com os suportes informacionais em outros formatos (eletrônico, digital). No entanto, o serviço de mediação desenvolvido no processamento técnico não tem sido valorizado e reconhecido pelos próprios bibliotecários, mesmo sabendo que os serviços realizados nessa etapa são imprescindíveis para a execução e concretização dos serviços finais de uma biblioteca.

Desse modo, a pesquisa procura saber qual o discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central (BC) da Universidade Estadual de Londrina (UEL), localizada na cidade de Londrina, Paraná, quanto à mediação implícita da informação. Sabendo que a mediação da informação é fundamental no serviço do bibliotecário, cabe à presente pesquisa conhecer, a partir do discurso dos profissionais da referida instituição, o que eles vislumbram ser, especificamente, a mediação implícita da informação em seu fazer diário.

Essa problemática surgiu a partir do contato e conversas informais com profissionais da área, que foram observadas durante a graduação, o mestrado, em participações em eventos, reuniões, em aulas ministradas e outras eventualidades. Os profissionais da área pouco conhecem sobre a temática e, os que falam sobre, não apresentam um contexto formalizado, não têm uma conceituação clara, bem como não vislumbram a sua aplicação.

Na pesquisa realizada no ano de 2010 e 2011¹, foi possível perceber que a maioria dos bibliotecários percebia a ocorrência da mediação da informação de modo explícito, ou seja, com a presença do usuário. Ainda que com maior expressividade no pensamento dos bibliotecários a mediação ocorra somente de modo explícito, foi apontado por parte deles que ela também ocorre em todos os setores da biblioteca, sendo que, neste caso, com menor ocorrência nas respostas fornecidas por eles.

A partir deste cenário é que surgiu a motivação para se realizar a presente pesquisa. O fato de os bibliotecários valorizarem com mais ênfase as atividades de mediação explícita, fez com que surgisse a necessidade de uma pesquisa que, ao contrário do que prevalece entre os bibliotecários, buscasse o entendimento a respeito da mediação implícita da informação em seu fazer diário.

Sendo assim, o questionamento a ser feito foi de auscultar os profissionais que atuam na área, visando descobrir como eles entendem a mediação implícita da informação que, ainda, é um assunto novo para muitos profissionais.

A relação entre essa pesquisa e a CI está justamente na presença da temática na evolução das subáreas da CI. Os estudos a respeito da mediação, ainda que não muito expressivos, estão aparecendo e ocupando seu espaço dentro do *corpus* teórico da CI.

Na CI, inicialmente na Biblioteconomia, as discussões a respeito da mediação começaram a partir do momento em que se percebeu que a área demandava por um novo paradigma. Como uma das abordagens contemporâneas, a mediação propõe novos tipos de instituições e serviços, que deixem de pensar somente no

¹ A pesquisa intitulada “A mediação da informação e a organização do conhecimento”, - produto do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) defendido pelo autor em 2011 na UEL, no curso de Biblioteconomia -, investigou com os bibliotecários a relação do processo da mediação da informação com a organização do conhecimento. A partir das respostas obtidas pelos questionários aplicados chegou-se à conclusão de que a mediação é mais lembrada de modo explícito e pouco lembrada de maneira implícita, o que motivou a presente pesquisa.

tratamento técnico do acervo e nos sistemas de recuperação da informação e que, também, voltem a sua atenção aos usuários, verdadeira motivação do fazer diário do bibliotecário.

A CI durante a sua consolidação e seu desenvolvimento, teve por característica o surgimento, a formação e a mudança de subáreas específicas, como também discussões e questionamentos em relação ao seu objeto de estudo. Viu-se a formulação de novos conceitos, a substituição desses conceitos por outros mais “sofisticados” ou socialmente mais aceitos, a exclusão de termos e nomenclaturas devido à mudança de sentido ou pouca usabilidade pelos pesquisadores, a diferença nas formas de pensar em relação ao objeto de estudo da área e sua definição, como também, a interdisciplinaridade tornando-se cada vez mais presente.

Esse cenário pode ser benéfico para a CI e, ao mesmo tempo, não o ser. O fato de haver diferentes correntes teóricas e posições em relação ao objeto de estudo, ou mesmo em relação às diferentes definições do termo informação, faz com que a área não seja passível de identificação e visualização de forma igualitária tanto no Brasil como em outros países, pois as produções e publicações ficam muito divididas e cada vez mais específicas. No entanto, o lado positivo e potencial dessa diversidade é, justamente, a possibilidade de se pensar e refletir de diversas maneiras quanto ao objeto de estudo, sua definição e aos fenômenos relacionados à CI, como também observamos o aumento no número de eventos, congressos, encontros, simpósios para divulgação das pesquisas e/ou publicações na área.

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

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

A pesquisa situa-se na intersecção dos campos da CI e da Biblioteconomia, pois, ao abordar a mediação da informação, destaca os aspectos sociais e intersubjetivos, tanto da parte dos bibliotecários, como, posteriormente, da parte dos usuários.

A intersubjetividade aparece na mediação devido à sua relação com a interferência e a impossível neutralidade do bibliotecário em cada fazer e a cada decisão, pois os bibliotecários, além de lidar com instrumentos técnicos, padronizados, também lidam com o seu conhecimento próprio, com suas experiências, com o seu modo de perceber o mundo e os objetos ao seu redor etc. Desse modo, o serviço dos bibliotecários concretizados pela mediação visam a uma apropriação da informação pelos usuários e uma transformação de suas atuais realidades.

Como outras publicações nessa temática, a pesquisa visa contribuir para a reflexão e o esclarecimento de alguns questionamentos a respeito da mediação, isto é, indagações que pretendem discutir a mediação implícita no âmbito do fazer do profissional bibliotecário a partir do discurso produzido por esse profissional.

Assim, hoje, o que atrai fortemente nossa atenção são esses processos – cujas ações não se restringem ao fazer implícito ou explícito, nem à possibilidade de neutralidade no fazer do bibliotecário – que ultrapassam a “barreira” entre serviços interno² e externo³, tornando-se atividades imprescindíveis e de alto valor contributivo para os serviços de modo geral de uma biblioteca.

Diante desse objeto, um tanto complexo e subjetivo, a primeira dificuldade que se põe é a de escolher os sujeitos da investigação e trabalhar conceitos que possam colaborar com o andamento da pesquisa.

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

² Definimos serviço interno como as atividades de seleção e aquisição, catalogação e classificação, indexação, restauração.

³ Já o serviço externo definimos como os fazeres realizados no serviço de referência, no balcão de empréstimo.

A pesquisa é apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Unesp, campus de Marília, que possui como área de concentração: “Informação, Tecnologia e Conhecimento” e situa-se na linha de pesquisa de “Gestão, Mediação e Uso da Informação” que, segundo Fadel (*et al.*, 2010, p. 13) “[...] se constituiu a partir de temáticas imbricadas e é sustentada por abordagens teóricas e metodológicas que consolidam o saber/conhecer e o saber/fazer nesse âmbito”.

Tendo em vista esse cenário, durante o processo de construção dessa dissertação tivemos como guia as seguintes questões: qual o discurso que os bibliotecários expressam em relação à mediação implícita da informação? O que sabem sobre a mediação implícita? Como esses conceitos têm sido empregados por eles em seu fazer e discurso? Até que ponto é possível perceber os limites entre interferência e manipulação?

1.1 JUSTIFICATIVA

As lacunas observadas nas pesquisas da CI, no Brasil, em geral, referem-se ao pouco aprofundamento e a não contextualização do conceito de mediação da informação no campo epistemológico das Ciências Sociais, atrelados ao pequeno investimento em relação às possibilidades de uma própria teoria de mediação da informação para a CI. Justificamos esta pesquisa também, pois,

A mediação da informação se constituiu em uma das problemáticas investigadas na linha de pesquisa, enfocando as formas de mediação, a recepção e a apropriação da informação em diferentes contextos, de forma a refletir o papel do profissional da informação e compreender o usuário em sua complexidade. (FADEL *et al.*, 2010, p. 14).

O argumento para a fundamentação desta dissertação de mestrado surge no momento da constatação das dificuldades de localização de literatura na CI em relação à mediação da informação, mais precisamente, a mediação implícita e o bibliotecário em serviço. A pesquisa insere-se nos temas e tópicos que constituem as preocupações – e, atualmente, necessidades – presentes na área da Biblioteconomia e da CI. Então, justificamos esse trabalho, pela possível contribuição no processo da mediação implícita da informação relacionado ao fazer

cotidiano, como também se espera contribuir para a literatura da área da CI, pois o tema abordado ainda é escasso.

Em um momento de crise das profissões, de reorganização e reestruturação das áreas do conhecimento humano, o avanço das tecnologias de informação e comunicação, e a uma sociedade cada vez mais imediatista, faz-se imprescindível a busca de informações quanto à mediação da informação no âmbito de trabalho do bibliotecário. Além disso, algumas questões justificam este estudo e fazem valer seu questionamento, pelo fato de que ainda a mediação é pouco lembrada no fazer do profissional da informação, supõe-se que por falta de conhecimento da mediação em si e com isso, a ausência de posicionamento sobre a interferência desse profissional no processo decisório.

Almeida (2007, Não paginado) afirma que “[...] a forma de construir e apresentar a informação, prevendo os meios para acessá-la, não é universal, estando relacionada aos esquemas culturais de quem disponibiliza muito mais do que aos esquemas de quem a acessa.” E que “essa constatação demarca a ingenuidade do postulado de uma *‘neutralidade técnica’ da organização da informação*, que está por merecer uma discussão mais aprofundada.” (ALMEIDA, 2007, Não paginado, grifo nosso).

Os estudos atuais têm voltado suas atenções para a mediação em grande escala. No entanto, as abordagens têm sido realizadas envolvendo a questão das redes, da internet, das tecnologias, dos serviços de informação e referência; ou seja, das modalidades de mediação que são produto final da biblioteca. Não que ações de mediação como essas não mereçam destaque e/ou preocupações teóricas e científicas, mas está se esquecendo das mediações “atividades-meio” das bibliotecas, que são as responsáveis por todas as demais oferecidas.

Outra questão que motivou a realização deste estudo foi ter participado de dois Grupos de Pesquisa: “Interfaces: Informação e Conhecimento” e “Fundamentos Teóricos da Informação”, o primeiro frequentado pelo autor durante a graduação e o segundo durante a pós-graduação. O Grupo de Pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento”⁴, pelo projeto “Mediação da Informação e a Leitura Informacional”,

⁴ Formado em 1998 no Departamento de Ciência da Informação da UEL, o Grupo investiga aspectos profissionais e científicos da mediação da informação relacionada a temas tais como: leitura, memória, oralidade, linguagem. Disponível em: <<http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/detalhegrupo.jsp?grupo=0080607GACUPQ8>>. Acesso em: 14 jun. 2013.

estudou de 2008 a 2011, a mediação da informação em sentidos amplos e nos mais diversificados. Tal projeto analisou a mediação relacionada a diferentes atividades e áreas do conhecimento e observou-se que o termo é pouco conhecido, e pouco investigado em relação à prática bibliotecária.

Já o Grupo de Pesquisa “Fundamentos Teóricos da Informação”⁵, um pouco mais recente, pelo Projeto: “Fundamentos Semióticos da Análise e Mediação da Informação: uma leitura dos processos que viabilizam a construção do conhecimento”, estuda desde 2010 a epistemologia e os fundamentos teóricos a respeito da informação, como também aspectos que envolvem as discussões teóricas quanto ao termo mediação e sua evolução, aspectos semióticos nos processos informacionais, de mediação e da cultura. Durante as reuniões e discussões no grupo, podemos perceber que ainda é escassa a literatura a respeito da mediação no cenário teórico e conceitual.

Sendo assim, motivamo-nos a estudar e pesquisar a subárea mediação, mais precisamente a mediação implícita da informação, visto que as discussões a respeito da temática não se inovam muito em relação ao conceito e sua aplicabilidade.

O discurso dos bibliotecários, em relação à mediação da informação e, principalmente, à mediação implícita realizada por eles, precisa ser conhecido e analisado para que sejam estabelecidas estratégias futuras que visam a modificar as ideias que interferem na execução adequada das tarefas do profissional da informação.

Assim, não é interessante contrapor os fazeres explícitos aos fazeres implícitos como se fossem processos independentes sem conexão. Cada fazer compõe diferentes significados e contribuições entre o usuário e a informação.

Então, evidenciamos necessidades de interferência e de mediação, perspectivando contribuir para a compreensão do conceito de mediação implícita da informação no fazer diário do bibliotecário, para que suas ações sejam conhecidas, discutidas, bem como sua postura, com vistas a entender a mediação intencional,

⁵ Formado em 2008 no Departamento de Ciência da Informação, da Faculdade de Filosofia e Ciências da Unesp, Campus de Marília, o Grupo investiga aspectos teóricos e epistemológicos à respeito da informação, bem como aspectos da mediação da informação e mediação cultural em processos informacionais. Disponível em: <<http://dgp.cnpq.br/buscaoperacional/detalhegrupo.jsp?grupo=0330607KT1AMW3>>. Acesso em: 14 jun. 2013.

em seus diversos aspectos, desprovida de uma possível neutralidade, visando a um autêntico fazer profissional e social, pautado em uma prática transformadora colaborativa.

Por isso, a proposta desta pesquisa se pauta via princípios orientadores e esclarecedores quanto à compreensão do conceito e do processo mediação implícita da informação, porque não é possível a concepção de um modelo a ser seguido fielmente, até mesmo porque esta pesquisa não tem pretensão de apresentar esse modelo.

Abordar o bibliotecário e seu fazer cotidiano, de modo particular, da BC/UEL, permite entender qual a posição que ele ocupa na unidade e as questões de análise tentarão responder como as práticas de mediação da informação, mais especificamente as de mediação implícita da informação, são desempenhadas pelos bibliotecários, quais as maneiras utilizadas na sua prática diária. Uma hipótese é a de que esse fazer é visto por boa parte dos bibliotecários como um fazer mecânico e desprovido de interferências e intencionalidades.

“Percebe-se que devem ser mais explorados ou intensificados ou aprofundados os estudos de mediação por serem de muita necessidade nos ambientes informacionais.” (COSTA; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p. 65).

Assim, investigar o discurso dos bibliotecários em seu fazer, contribui para o entendimento de um público e sua atuação profissional, que se modifica a todo o momento devido às tecnologias, aos suportes informacionais, ao perfil dos usuários etc.

1.2 OBJETIVOS

Esta dissertação estabelece objetivo geral e objetivos específicos a respeito da mediação implícita da informação no fazer do profissional da informação e serão a seguir detalhados.

Partiu-se de um objetivo geral descrito a seguir, e dos objetivos específicos que possibilitam que se chegue ao primeiro apresentado.

1.2.1 Objetivo Geral

Conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários que atuam nos “serviços internos” da BC/UEL quanto ao processo de mediação implícita da informação em relação ao seu fazer cotidiano.

1.2.2 Objetivos Específicos

Para alcançar o objetivo geral, partiu-se dos seguintes objetivos específicos:

- Localizar na literatura científica dentro da CI documentos que abordam os seguintes termos: biblioteca universitária, mediação, mediação da informação, mediação implícita e explícita da informação, interferência e apropriação, e discuti-los;
- discutir o conceito de mediação da informação na literatura da área de CI;
- identificar qual é a relação entre mediação implícita da informação e o fazer do bibliotecário;
- investigar se o discurso dos bibliotecários a respeito da mediação implícita é referido a processos do ambiente de trabalho em que atuam e se faz referência ao usuário final;
- realizar um contraponto entre o que a literatura diz a respeito da mediação implícita e o discurso de mediação implícita no discurso dos bibliotecários;
- verificar se existe um consenso entre o saber dos bibliotecários pesquisados em relação ao tema e as condições de produção de discurso.

A partir dessas questões organizamos o trabalho em uma estrutura que será apresentada a seguir.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

O presente capítulo destinou-se à introdução do trabalho. Nele foi apontada a problematização do tema escolhido, a definição do problema de pesquisa, as motivações que levaram o pesquisador a desenvolver o estudo, bem como as proposições suscitadas. Também apresenta os elementos que justificam e comprovam a necessidade da realização do estudo, como também aponta a relevância do trabalho de investigação para a área de CI. Aponta o objetivo geral do estudo e, de modo detalhado, os objetivos específicos que foram determinados para se alcançar o resultado final.

O Capítulo 2 - Biblioteca Universitária – expõe definições a respeito dessa instituição, suas características, o modo de funcionamento, a maneira como os setores são divididos e suas relações com a sociedade.

O Capítulo 3 - Mediação – aborda o conceito de mediação de modo amplo e a necessidade de discuti-lo na CI, expõe o conceito de mediação da informação na CI e o de mediação implícita que traz a principal discussão do presente trabalho, contribui para o entendimento do conceito que ainda é pouco conhecido e lembrado pelo bibliotecário.

O Capítulo 4 - Procedimentos Teórico-Metodológicos - detalha, minuciosamente, as características da pesquisa (tipologia, o universo, a população) e o modo como ela foi desenvolvida. Apresenta os métodos de investigação, sua aplicação e maneira como a pesquisa foi analisada.

O Capítulo 5 - A Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (BC/UEL): Análise dos dados. Aponta o que foi extraído a partir da interpretação sobre a os dados coletados e discute o que foi descoberto na pesquisa.

O Capítulo 6 - Considerações Finais – apresenta as considerações finais e reflexões sobre os resultados obtidos na e pela pesquisa.

Referências - referencia as fontes bibliográficas que foram consultadas e utilizadas para a construção do *corpus* teórico do trabalho.

Apêndices - Apêndice A, Roteiro para Entrevista semiestruturada. Apêndice B, Termo de Consentimento Livre e Esclarecido.

2 BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA

Sem grandes preocupações históricas, as bibliotecas existem desde a invenção da escrita, lidam e gerenciam seus suportes informacionais. Esses suportes variaram ao passar dos anos. No século XV, o acervo das bibliotecas era composto por materiais como os pergaminhos, os papiros e tabletes de argila. Após o advento da imprensa com Johann Gutenberg (1398-1468) e a possibilidade de se publicar materiais impressos em grande escala, surgem os documentos em papel impresso, pois já havia manuscritos em papel naquela época. No entanto, no final do século XX as bibliotecas passaram por uma revolução. Devido às tecnologias e aos computadores, elas passam a utilizar os computadores para implementação de catálogos e banco de dados, iniciou-se o uso dos periódicos eletrônicos e o acesso a textos completos de artigos de periódicos, bem como a outras fontes de referência (CUNHA, 2008, p. 5).

As unidades informacionais ou de informação, neste caso, especificamente, as bibliotecas universitárias (BU's), sempre buscaram atuar como órgãos dinâmicos, seja por natureza ou por necessidade. O desafio dessas bibliotecas atualmente é se reinventar a todo o momento, primeiro porque as informações são produzidas e compartilhadas de maneira muito rápida, e segundo porque a tecnologia tem impulsionado cada vez mais a uma menor procura pelas bibliotecas "físicas". O avanço tecnológico e da internet fez com que os leitores e usuários passassem a ter o acesso a algumas coleções, bases de dados, periódicos científicos e suportes informacionais de modo geral, de suas próprias residências e, atualmente, utilizando para esse acesso os seus dispositivos móveis, através de uma conexão de rede.

Cabe, então, a essa unidade manter-se atualizada e preparada. No entanto não basta que ela esteja repleta de aparelhos tecnológicos e serviços inovadores, mas requer também um preparo e aperfeiçoamento de seus agentes, gerenciadores e mediadores, neste caso, os bibliotecários. É preciso que eles criem um ambiente que proporcione leitura, discussões, produção e compartilhamento de conhecimento construído.

As BU's são unidades de informação com muitas atividades e funções a serem desempenhadas e a sua prestação de produtos e serviços foi sendo aperfeiçoada e customizada ao longo dos anos, levando-se em conta diferentes necessidades informacionais. Porém, a sua missão permaneceu a mesma, isto é,

adquirir, tratar, armazenar e mediar os suportes informacionais e a informação. Essa função mediadora irá possibilitar que o discente, docente e pesquisador possam construir conhecimento, apropriar-se da informação e desenvolver suas pesquisas.

De acordo com Rosetto (2008, p. 127),

As bibliotecas têm sido, nos últimos séculos para as pessoas, 'portais' de acesso à informação, conhecimento e lazer. Ao caminhar através de suas estantes, as bibliotecas proporcionam a entrada para um mundo diversificado de fontes de informação, nacionais e internacionais, organizadas por profissionais especializados – bibliotecários – que tratam e promovem serviços referenciais com qualidade e especificidade.

Acreditamos que por mais que a revolução tecnológica e era digital ameacem a existência física da biblioteca, não será, repentinamente, que as bibliotecas físicas deixarão de existir, se é que algum dia isso ocorrerá. O número de leitores que ainda prefere a leitura em papel a uma película digital é representativo. Valorizamos, neste momento, as possibilidades sensoriais e criativas que o ambiente físico das bibliotecas possibilita a seu público que, muitas vezes, percebe a biblioteca como um espaço onde o “saber” está armazenado.

Segundo Barbosa e Franklin (2011, p. 89),

A biblioteca, os arquivos, os centros de documentação, enfim, as unidades de informação bibliográfica e documentária, como se convencionou chamar nos currículos acadêmicos do Brasil, há algum tempo, são organizações prestadoras de serviço e como tal estão submetidas às regras da aceitação social, ou seja, sua permanência no ambiente produtivo é regulado pela demanda social, tendo em vista que produzem serviços e produtos voltados para o bem-estar da sociedade.

Uma biblioteca universitária (BU) deve ser o espelho de qualquer universidade. Espera-se que ela atenda às mais diversas necessidades informacionais. O ambiente universitário além de ser com característica própria um ambiente de constante aprendizado; é também, visto por alguns indivíduos como um ambiente “culto”, onde as pessoas “detêm” o conhecimento. Para Cunha (2010, Não paginado) “[...] dentro do contexto do ensino superior, especialmente, quando os usuários querem informações confiáveis, eles se voltavam para a BU quase como a única fonte provedora das informações demandadas.”

Numa linha de pensamento que se aproxima da anteriormente referida, Miranda (2007, p. 3), discorre que “[...] a biblioteca sempre trabalhou em parceria com a universidade, desempenhando a função de preservar e disseminar o conhecimento.”

A BU segundo Fujita (2005, Não paginado) “[...] é um sistema de informação que é parte de um sistema de informação acadêmico, no qual, a geração do conhecimento é objeto da vida universitária [...]”, e ainda, que ela “insere-se em um contexto universitário cujos objetivos maiores são o desenvolvimento educacional, social, político e econômico da sociedade humana.”

Vale ressaltar que a BU deve ser reconhecida como um todo da instituição, e não como um órgão a parte, um órgão de apoio, mas percebida como um ambiente fundamental para o crescimento e desenvolvimento do ensino e da produção e divulgação das pesquisas.

Uma BU, do ponto de vista acadêmico, é vista como um elemento básico de contribuição para atividades de ensino, pesquisa e extensão. Além disso, ela também fornece base para aquele estudante que está se iniciando no universo da pesquisa acadêmica desenvolvendo ações de mediação junto ao usuário nos processos de busca da informação para que ele tenha condições de transformá-la em conhecimento (SOUZA; FUJINO, 2009).

No cenário atual é imprescindível que as BU's procurem por novas competências demandadas pela sociedade da informação, da comunicação e do conhecimento. É preciso que essas unidades lembrem-se, a todo o momento, de que a satisfação do usuário é o objetivo do seu fazer e, para isso alertamos que se atentem às políticas que foram estipuladas para se almejar essa satisfação, à melhoria e inovação de seus serviços, bem como contribuir no resultado da formação acadêmica e profissional de seus alunos.

As BU's, de acordo com Carvalho (2008, p. 19):

[...] são áreas de atuação do bibliotecário propícias ao desenvolvimento de produtos e serviços para a educação dos usuários, bem como a realização de estudos de usuários, uma vez que a comunidade universitária inclui diversos segmentos de usuários a serem atendidos.

O *corpus* acadêmico de uma universidade é formado, na maioria das vezes, por muitos cursos de graduação e pós-graduação, incluindo, aqui, docentes,

discentes e servidores. Cunha (2010, Não paginado) nos afirma que ainda que a BU se torne uma “fonte secundária de informação”, é a qualidade de informação disponibilizada na web que fará o papel de preservar o espaço e a função da BU, porque no ensino superior “a integridade e a confiabilidade do conhecimento” e da informação são fatores essenciais.

Ao mesmo tempo em que a sua coleção deverá conter materiais genéricos, é necessário também que ela possua um acervo específico para cada área do conhecimento presente nos cursos de graduação e pós-graduação.

[...] os profissionais da biblioteca, especialmente aqueles que militam na biblioteca universitária, há muito já reconheceram essa necessidade e estão realizando as adaptações destinadas a assegurar que as bibliotecas continuem a fazer parte integrante do compromisso da nossa sociedade com a educação e ao acesso igualitário à informação. (CUNHA, 2010, Não paginado).

Na esteira também de Cunha (2000, p. 73), o foco das universidades têm sido a biblioteca que, com o seu acervo de obras impressas, preserva o conhecimento da humanidade. No entanto, esse pensamento já não se faz presente. Há muito tempo, e as BU's deixaram de se preocupar com a quantidade de itens existentes no seu acervo, bem como pensar somente nas suas atividades tradicionais – de adquirir, tratar, organizar e salvaguardar – e passaram a adotar uma postura que se atenta às novas possibilidades de acesso à informação demandada, integrando-se a uma rede gigantesca onde circulam informações e socialização de conhecimento de modo rápido e dinâmico.

Cunha (2010, Não paginado) expõe de forma bastante promissora a questão das reduções nas despesas orçamentárias devido às mudanças e a inclusão de novos suportes informacionais afirmando que,

[...] a tendência crescente do usuário para o acesso eletrônico a esses documentos [*a indagação: 'Cadê o pdf'*, está sendo um comportamento do estudante universitário], o espaço físico limitado, e a incapacidade de sustentar financeiramente coleções completas, estão forçando muitas bibliotecas universitárias a adotarem a filosofia do '*just-in-case*' para um '*just-in-time*'. (CUNHA, 2010, Não paginado, grifo do autor).

O autor supracitado realizou um alerta para o fato de que ao invés de manter um grande e diversificado acervo, as BU's passam a não adquirir mais nenhum

material a menos que este seja demandado pelo usuário. Porém “[...] essa mudança de postura pode acarretar implicações no orçamento bibliográfico e na política de seleção da biblioteca universitária.” (CUNHA, 2010, Não paginado).

O objetivo da instituição biblioteca é atender o universo populacional do ambiente que está integrada, segundo Miranda (2007, p. 4),

O principal papel da biblioteca universitária é atender as necessidades informacionais da comunidade acadêmica (corpo docente, discente, pesquisadores e técnico administrativo), direcionando sua coleção aos conteúdos programáticos ou em projetos acadêmicos dos cursos ministrados pela universidade a qual encontra-se inserida.

Tendo em vista esse pensamento, infere-se que, mais uma vez, a biblioteca tem como objetivo final o seu usuário, seja este docente ou discente, pesquisador ou técnico administrativo, para que ele, usuário, consiga suprir suas necessidades informacionais.

No pensamento de Barbosa e Franklin (2011, p. 90):

A biblioteca e o arquivo, no entanto, continuam exercendo papel significativo no universo da informação científica e tecnológica e no fortalecimento das bases culturais da sociedade, primeiro porque há ainda uma vasta gama de material impresso; segundo, porque os recursos informacionais, como os bancos de dados bibliográficos científicos, em sua maioria, não estão livremente disponíveis; terceiro, porque grande parte da população não só sabe lidar com os recursos e as fontes tecnológicas, como também ainda carece de uma formação cultural mais sólida, que lhe permita manejar as fontes de informação e explorá-las ao ponto de, a partir de sua leitura, compreender, refletir e transformar aquela informação científica ali registrada, em novo conhecimento.

A BU convive, diariamente, com uma coleção impressa de documentos que não deixará de existir e, ao mesmo tempo, com uma coleção de documentos que já surge em meio digital. Ela deve se atentar às mudanças nas tecnologias e se adaptar às evoluções das mídias etc. A partir do momento em que as BU's se adequam às mudanças, é provável que elas aumentem o seu “alcance”, que antes era limitado ao usuário local e atualmente atinge usuários virtuais e potenciais.

As mudanças que o impacto tecnológico tem causado se dão nas formas de aquisição, tratamento, armazenamento e disseminação da informação, ou seja,

acontece em todas as atividades de mediação, como também nos processos de busca e acesso aos suportes informacionais.

Em texto publicado no XI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Santos e Gomes (2010), afirmam que as bibliotecas (mais especificamente as universitárias) possuem um importante papel no âmbito em que desenvolvem as atividades de mediação que permitem aos sujeitos terem acesso à informação. Ao pensar nas atividades mediadoras da informação que as bibliotecas promovem e no modo como aproximam as informações das necessidades reais dos usuários, os profissionais da informação estarão facilitando e sugerindo a utilização da informação, não somente como um objeto externo à realidade de cada um, mas como “[...] fontes que permitem espaços de significação.” (SANTOS; GOMES, 2010, Não paginado).

Sendo assim, os mediadores assumem uma postura que não se basta ao fornecimento dos materiais aos usuários, mas a uma postura colaborativa para que os leitores tenham contato com leituras que realmente lhes trarão significado, possibilitando-lhes a construção de conhecimento, e até mesmo uma apropriação da informação.

Vale lembrar que, os produtos e serviços oferecidos por uma BU pública dependem de como os recursos são liberados pelo governo e pela própria instituição/universidade.

Merecem destaque neste momento três importantes apontamentos em relação às bibliotecas e aos bibliotecários que são discutidos por Targino (2008): o primeiro destaque e, devidamente, correto é que a biblioteca é, fundamentalmente, uma instituição social, isto é, ela está incluída na sociedade para dar suporte e atendimento a quaisquer que sejam as dúvidas informacionais de seus sujeitos. O segundo apontamento é quanto à mobilidade dos paradigmas, “[...] em qualquer circunstância e em qualquer área de atuação, incluindo a CI, princípios como ‘verdadeiros’ em certas épocas são modificados ou substituídos diante de novas descobertas.” (TARGINO, 2008, p. 40). Deste modo, infere-se que em cada momento a atenção das bibliotecas está voltada para uma necessidade, necessidade esta que sofre alterações conforme a evolução da sociedade, ao avanço das tecnologias, às descobertas da ciência, a formação social dos sujeitos etc. O terceiro aspecto destacado pela referida autora “[...] é que, antes de qualquer elemento, é a ação profissional e governamental que determina a atuação das

instituições.” (TARGINO, 2008, p. 41). Sendo assim, é possível perceber que mesmo a biblioteca possuindo instrumentos tecnológicos de última geração, espaços projetados corretamente, acervo rico e diversificado (impresso, eletrônico, digital, virtual), são as ações do profissional ali inserido, atreladas a ação governamental, que fará com que a unidade cumpra seu papel social.

Antes de prosseguirmos para a próxima seção, justificamos a citação de Cunha (2010, Não paginado) discorrendo que,

Por séculos a biblioteca universitária tem sido mantida por universidades ou faculdades com a sua localização num lugar nobre e/ou central no campus. Ela geralmente é abrigada em belos e espaçosos prédios, com áreas para salas de leitura, para reuniões em grupo, provendo um ambiente saudável, com o necessário silêncio e conforto para facilitar as tarefas ligadas ao aprendizado e a interação com o conhecimento registrado.

Concordamos com o autor ao dizer que as bibliotecas são mantidas nos locais mais nobres do campus universitário, no entanto, nem todas são e foram projetadas para serem edifícios que “abrigassem” bibliotecas. Como é o caso do prédio da Biblioteca da UEL, que centralizou as antigas bibliotecas setoriais, em 1981. Ainda que esteja localizado no centro do campus, o prédio pertence ao Centro de Ciências Exatas (CCE) e foi cedido à Biblioteca provisoriamente, porém, passados tantos anos a biblioteca continua a ocupar o mesmo prédio. Considerando o aumento progressivo do acervo e dos alunos, o espaço é insuficiente para abrigar toda a coleção impressa que cresce diariamente, bem como acomodar os usuários que necessitam de ambientes para leitura, consulta, estudos em grupo e outras atividades. Importante mencionar que a construção do novo prédio para a Biblioteca, encontra-se em andamento.

Acreditamos que as categorias e os conceitos que o termo biblioteca recebe merecem destaque, mas assim como afirma Targino (2008, p. 41) “[...] se não há predisposição dos profissionais em consolidá-las como tal, e, sobretudo, se não existir vontade política para acioná-las como verdadeiros centros de aprendizagem [...]” ela por si só não representa nada e não proverá ações de mediação.

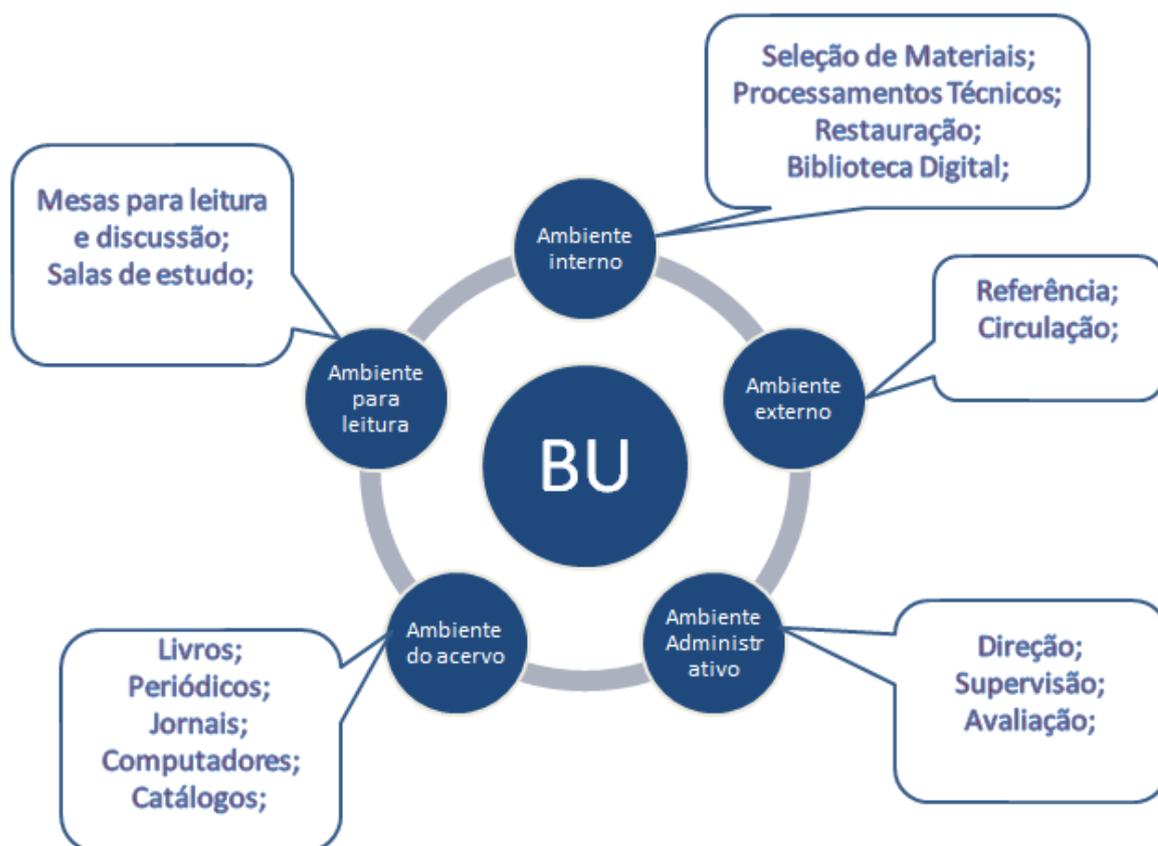
Apresentamos, nesta seção, definições quanto às BU's, seus objetivos, funções, características, bem como a relação que essa unidade possui com o ambiente universitário. Destacamos, também, a necessidade de se perceber as BU's

como ambientes não só para consulta, acesso e empréstimo de suportes informacionais, mas como espaços de significação, de construção de conhecimento, de compartilhamento de informação, de debates e conversas entre os usuários.

2.1 ESTRUTURA DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

Nesta subseção apresentamos o modo de como a maioria das BU's estruturam "fisicamente" seu espaço, ou seja, como é feita a divisão de seus setores para que as atividades cotidianas possam ser realizadas. Ainda que a divisão abaixo apresentada não seja única e adotada por todas as BU's, acredita-se que ela seja realizada por boa parcela das BU's existentes. A estrutura das bibliotecas, grosso modo, é dividida em 5 (cinco) grandes espaços como mostra a figura abaixo:

Figura 1 - Estrutura das bibliotecas universitárias.



- Ambiente interno: espaço em que são realizadas atividades de seleção de materiais e processamento técnico, como também os trabalhos de restauração;

- Ambiente externo: espaço que é destinado ao balcão de referência, balcão de empréstimo e demais serviços de auxílio ao usuário;
- Ambiente administrativo: espaço em que ocorre o gerenciamento, supervisão e avaliação da unidade de um modo geral;
- Ambiente do acervo: espaço que é destinado à guarda dos suportes informacionais (livros, periódicos, jornais etc.) e dos computadores que fornecem o acesso ao catálogo;
- Ambiente de leitura: espaço amplo com mesas, cadeiras e salas de estudos que os usuários utilizam para realizar suas leituras e consultas, bem como atividades em grupo.

Essa divisão de ambientes quanto à estrutura das bibliotecas universitárias foi estipulada de acordo com o que se observa nas universidades, minimamente. No entanto, reconhecemos que há bibliotecas que além desses espaços já possuem, entre outros, divisão de editoração e publicação, cafés.

De modo geral, as BU's possuem uma mesma divisão estrutural para a separação de tarefas e funções desempenhadas por elas. De acordo com Barbosa e Franklin (2011, p. 97) essa divisão “[...] é concernente com os grandes assuntos, pilares do conhecimento na área da Biblioteconomia: política e desenvolvimento de coleções, organização da informação e do conhecimento e disseminação da informação.” Os mesmos autores vislumbram que em geral as bibliotecas são estruturadas da seguinte maneira:

- Divisão/Sessão/ou Setor de Formação e Desenvolvimento de Coleções/ou de Seleção e Aquisição. Divisão/Sessão/ou Setor de Processamento/ou Tratamento Técnico da Coleção/ ou de organização da informação, expressão que tem se tornado usual na contemporaneidade. Divisão/Sessão/ou Setor de Atendimento ao Usuário (Referência, Empréstimo, Divulgação em Geral do acervo e dos serviços-fins da biblioteca). Gerência de todo os processos anteriormente citados, inclusive os administrativos, como pessoal, financeiro e de atividades auxiliares. (BARBOSA; FRANKLIN, 2011, p. 97).

No entanto, discutimos na subseção a seguir os espaços em que acontecem as atividades relacionadas ao “ambiente interno”, apontado anteriormente. Sendo assim, tratamos, de modo não muito exaustivo, as atividades realizadas nestes

ambientes: aquisição e desenvolvimento de coleções; processamentos técnicos; conservação e restauração e Biblioteca digital.

2.1.1 Aquisição e Desenvolvimento de Coleções

O desenvolvimento de coleções consiste em 6 (seis) etapas: estudo da comunidade ou estudo de usuários; política de seleção; seleção; aquisição; avaliação; desbaste e descarte.

Os estudos de usuários e os estudos de comunidade consistem em descobrir quem são os usuários e quais são as suas necessidades. Esses estudos ou investigações são realizados para buscar o perfil da comunidade à ser atendida, bem como para desvendar as necessidades e interesses dos usuários em matéria de informação, como também, para saber se essas necessidades de informação estão sendo atendidas e supridas de maneira adequada, seja por uma BU, uma biblioteca escolar, uma biblioteca pública, um arquivo, um centro de informação e documentação etc. A partir deste tipo de investigação é que podemos pensar em uma Política de Desenvolvimento de Coleções, bem como os processos de seleção e aquisição.

Neste caso, em meio ao universo informacional e documental que existe, cabe ao bibliotecário decidir e interferir diretamente nos materiais que irão compor o acervo, tendo como base os estudos de usuário e de comunidade.

No entanto, cada BU segue uma política de desenvolvimento de coleções que irá direcionar os passos a serem tomados, bem como estabelece normas e diretrizes para a formação do acervo.

Uma política de aquisição de acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 83) “é um instrumento indispensável. As aquisições não são feitas ao acaso, mas de acordo com escolhas sucessivas.” Alguns elementos são apontados pelos autores referidos para que uma política de aquisição possa ser construída:

- do orçamento e dos recursos disponíveis, isto é, do montante de créditos, do número e qualificação do pessoal, pois na realidade, não basta adquirir documentos, é necessário ter condições para tratá-los; da especialização da unidade, isto é, do campo e disciplina cobertos. Sua delimitação determina o interesse relativo dos documentos, sua pertinência em relação ao fundo documental e às necessidades dos usuários; dos objetivos correntes e das prioridades da unidade, pois

não se pode nem se deve adquirir tudo; da natureza da unidade, isto é, de seu 'status' jurídico, de seu tamanho e do papel que exerce; da natureza dos serviços oferecidos e do público visado; das relações com outras unidades de informação, que permitam eventualmente trocas de documentos ou a utilização de um fundo comum, bem como do nível de cobertura dado à informação na especificidade da unidade (existência ou ausência de redes de informação, grau de isolamento da unidade). Desta forma, a participação da unidade de informação em rede de aquisição pode modificar em parte a sua política de aquisição. (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 83).

No entanto, Weitzel (2006, p. 9) afirma que “[...] não há uma receita para elaborar uma política de desenvolvimento de coleções, especialmente porque nenhuma biblioteca é exatamente igual à outra [...]”, mas que existem alguns elementos comuns a todas as bibliotecas e devem ser vistos com atenção pelos bibliotecários. Sendo assim, a autora referida propõe 12 (doze) passos para nortear a construção de uma política de desenvolvimento de coleções:

- Primeiro passo: identificação da missão e objetivos institucionais; Segundo passo: perfil da comunidade; Terceiro passo: perfil das coleções; Quarto passo: descrição das áreas e formatos cobertos pela biblioteca; Quinto passo: descrever a política de seleção; Sexto passo: descrever o processo de seleção; Sétimo passo: descrever o processo e a política de aquisição; Oitavo passo: descrever o processo de desbastamento e descarte; Nono passo: descrever o processo de avaliação; Décimo passo: detalhamento de outros aspectos importantes; Décimo primeiro passo: documentos correlatos; Décimo segundo passo: avaliação da política. (WEITZEL, 2006, p. 40-52).

Miranda (2007, p. 6) afirma que, após a elaboração das políticas, obter-se-á um documento administrativo formalizado e oficializado pela direção da instituição designado como “Política de Desenvolvimento de Coleções”, a mesma autora ainda acrescenta que essa política “[...] deverá ser revisada a cada 02 (dois) anos, pela Comissão de Biblioteca com a finalidade de garantir a sua adequação à comunidade acadêmica e aos objetivos da instituição.”

Quando falamos da atividade de selecionar, ela consiste na escolha dos documentos que a unidade de informação deseja adquirir, e a aquisição é o procedimento pelo qual se obtém os materiais e/ou suportes informacionais selecionados.

De acordo com Figueiredo (1998, p. 84 *apud* WEITZEL, 2006, p. 26) a seleção “[...] é um processo de tomada de decisão título a título. Portanto, não é

possível selecionar por lotes uma vez que este processo está balizado pela política de seleção.”

A atividade de aquisição para Weitzel (2006, p. 29) “[...] é o processo que implementa as decisões tomadas no processo de seleção. Dessa forma, cabe ao bibliotecário de aquisição localizar os itens identificados no processo de seleção agregando-os às coleções por meio de compra, permuta ou doação.”

Guinchat e Menou (1994, p. 83) também discorrem sobre o processo de seleção e aquisição ao afirmarem que,

A seleção dos documentos é uma operação intelectual delicada, que deve ser realizada por um responsável competente no assunto tratado, em colaboração com os usuários. A aquisição é uma tarefa da administração da unidade, que necessita um método e uma boa organização.

A aquisição e o desenvolvimento da coleção são feitos de acordo com as necessidades informacionais dos alunos dos cursos de graduação e pós-graduação (*stricto e lato sensu*) oferecidos pela universidade, como também, pelas indicações dos docentes. Lembrando que os pedidos são atendidos à medida que os recursos para compra são disponibilizados.

A partir de uma política de aquisição ou de desenvolvimento de coleções é que de fato a aquisição dos materiais é feita, essa atividade pode ocorrer de 3 (três) maneiras distintas: por compra, doação ou permuta, podendo ser paga ou gratuita.

A aquisição paga, ou compra, na definição de Guinchat e Menou (1994, p. 86),

[...] pode ser feita diretamente com o produtor do documento (autor, editor, ou fabricante) – este procedimento é mais rápido, mas necessita de um longo trabalho de gestão do orçamento dos pedidos; ou indiretamente, por intermédio de um livreiro ou de um organismo especializado, que funciona como agente de compra e realiza todas as operações técnicas e financeiras.

No caso da seção de aquisição da UEL, os docentes poderão enviar seus pedidos a qualquer momento pelo e-mail comprabc@uel.br, e/ou deverão preencher o Formulário de pedido de compra⁶, disponível no *site* da instituição.

⁶ UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. Sistema de Bibliotecas da UEL. **Sugestões de aquisição**. Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/#>>. Acesso em: 30 maio 2013.

A doação, segundo Guinchat e Menou (1994, p. 87), “[...] pode ser efetuada de diversas formas, como a doação de uma coleção particular, doações espontâneas e periódicas como as de embaixadas, dos serviços oficiais e de organismos comerciais, ou o envio de obras por seus autores.”

Qualquer pessoa, física ou jurídica, pode fazer a doação. Cada instituição determina como será feito este processo. O SB/UDEL estabelece uma série de requisitos e procedimentos a ser realizada pelo doador: primeiramente deve-se entrar em contato (pessoalmente, por telefone ou e-mail) com a biblioteca para manifestar o interesse de doação. Em seguida envia-se uma lista do material a ser doado contendo dados referentes às obras (autor, título, editora e ano de publicação), essa listagem facilitará o processo de seleção do material. Após realizar esses procedimentos o doador poderá se dirigir, ou a BC/UDEL ou a uma das Bibliotecas Setoriais, com os volumes a serem doados e assim efetivar a doação⁷.

O SB/UDEL aceita materiais de informação em geral, no entanto, opta por livros e periódicos levando em consideração as necessidades informacionais dos usuários e a política de desenvolvimento de coleções. Não será aceito material que: não se adequem ao ensino superior, obras que estiverem danificadas, xerox ou fotocópias, apostilas, materiais desatualizados, em idioma pouco acessível e materiais que exigem destaque especial ou alguma restrição quanto ao seu uso.

Cabe ao bibliotecário da divisão de aquisição, que é o responsável por selecionar as doações, a decisão de inserir no acervo ou não os itens doados, pois nem todos os materiais doados logo serão incorporados ao acervo do SB/UDEL. O Sistema possui o direito de não incorporar obras recebidas por doação. Caso a biblioteca não tenha interesse nos materiais, com o consentimento do doador, ela poderá repassar esses materiais a outras instituições, neste caso apenas pessoa jurídica, pois pessoa física não pode receber doações da biblioteca.

As doações sempre ficam documentadas na instituição, pois logo que o doador entrega o material, ele preenche um “Termo de doação”⁸ com seus dados pessoais. Nesse termo, o doador autoriza a inclusão dos materiais no acervo à coleção já existente na biblioteca, bem como, o seu uso e, quando necessário,

⁷ _____. **Doação**. Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/arquivos/doacao.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2013.

⁸ O Termo de Doação está disponível na internet na página da Biblioteca da UEL.

autoriza que a instituição realize o desbaste e/ou descarte⁹, a devolução ao doador ou, quando for o caso, a autorização de repasse do material para outras instituições. Existem alguns casos em que a coleção a ser doada é de importância fundamental para o acervo, pois pertenceu a algum pesquisador de referência em determinada área do conhecimento, e que irá contribuir para a formação do acervo, neste caso quando a biblioteca dispõe de espaço para armazenamento especial, é destinado então um local reservado. Como exemplo, na BC/UEL existe a coleção do arquiteto Luiz César da Silva.

A permuta consiste no intercâmbio das publicações de uma determinada universidade com a de outras instituições. De acordo com Guinchat e Menou (1994, p. 87) a permuta corresponde ao “[...] envio recíproco de documentos de uma unidade de informação a outra. Este procedimento necessita de uma ‘moeda de troca’, como obras em duplicata, coleções de periódicos supérfluas ou documentos produzidos pelos organismos que efetuam a permuta.” Esta atividade objetiva o enriquecimento da coleção de periódicos científicos da própria universidade, bem como a divulgação de periódicos editados em outras bibliotecas do país e exterior.

Qualquer instituição de ensino superior poderá fazer permuta com as publicações da UEL. Se houver o interesse, a instituição deverá informar os títulos que são editados pela mesma para que seja feita a escolha dos títulos de interesse para os cursos oferecidos pela UEL, para assim poder oficializar a troca de publicações entre as instituições¹⁰. As instituições interessadas deverão manifestar o interesse entrando em contato com a Divisão de Formação e Desenvolvimento da coleção, em especial a Seção de Doação/Permuta.

Sendo assim o processo de desenvolvimento de coleções precisa ser uma atividade contínua e que permaneça em constante evolução, e que deva passar por uma avaliação.

De acordo com Miranda (2007, p. 14) “a avaliação da coleção deve ser sistemática e entendida como um processo empregado para determinar a

⁹ O desbaste requer envolvimento do bibliotecário, pois refere-se ao procedimento avaliação do item e se preciso da retirada temporária do material do acervo devido à sua pouca utilização. Já o descarte consiste na retirada definitiva do material com base na avaliação de uso e empréstimo, e de importância do material, no caso das obras raras. (SILVA; CASTRO FILHO; QUIRINO, 2012, p. 51).

¹⁰ UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA, Sistema de Bibliotecas da UEL. **Permuta**. Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/arquivos/Permuta2.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2013.

importância e a adequação do acervo com os objetivos da Biblioteca e da instituição, possibilitando traçar parâmetros quanto à aquisição, a acessibilidade e ao descarte.”

A autora referida sugere que no processo de avaliação sejam verificados tanto aspectos qualitativos quanto os quantitativos, isto é, analisa-se o número de materiais relacionando-os com o seu uso. No entanto, existe flexibilidade nessa avaliação, que é o caso das obras raras e/ou tradicionais, que possuem pouco ou nenhum uso, mas são de fundamental importância para a coleção.

2.1.2 Processamentos Técnicos

De acordo com Silva e Araújo (1995, p. 51 citado por VIEIRA, 2000, p. 3) “são considerados processos técnicos todos os procedimentos biblioteconômicos: a catalogação, a classificação, a alfabetação, a ordenação dos livros nas estantes e o preparo técnico mecânico do livro”. O processamento técnico lida com o tratamento e organização da informação. Deve-se direcionar o trabalho à satisfação das necessidades informacionais do usuário. (SANTOS NETO, 2011, p. 23).

A razão de ser da biblioteca é o atendimento das demandas de seus leitores, na medida em que estes têm necessidades informacionais e querem ter acesso aos suportes informacionais. Para “suprir” essa demanda, os bibliotecários devem analisar e tratar os itens preparando-os com vista ao seu uso, ou seja, o bibliotecário causa interferência também neste processo, seja temático ou descritivo. O modo como o bibliotecário descreve o suporte informacional influencia diretamente no resultado de busca pelo usuário, e o que se espera é que este resultado seja satisfatório.

O departamento de processos técnicos é responsável por tratar técnica e fisicamente os suportes informacionais. Nesse espaço são realizadas as atividades de representação descritiva ou catalogação, que têm como objetivo a descrição da obra a partir de suas características físicas e de forma, e as de representação temática ou classificação, que se destinam a uma descrição mais subjetiva e complexa, pois lidam com o conteúdo informacional expresso e registrado em uma determinada obra.

A representação descritiva ou catalogação refere-se ao procedimento realizado na seção de processos técnicos de uma biblioteca. Nesse local é feita a descrição do suporte informacional de acordo com as suas características físicas e

de forma, isto é, descreve-se o material a partir da: dimensão da obra em cm (centímetro), número de páginas, autor, título, ano, editora, local de edição, edição, volume, coleção, tradução, revisão, ilustração e outras características.

Essas representações, elaboradas pelos bibliotecários, contribuem para o processo de busca pela informação dos usuários, e a partir delas, diversos instrumentos de auxílio são criados, como: bibliografias, catálogos e outros.

Shyiali Ramamrita Ranganathan (1892-1972), em 1928 idealizou 5 (cinco) leis para a Biblioteconomia, visando que:

Os livros são para usar
A cada leitor o seu livro
A cada livro o seu leitor
Poupe o tempo do leitor
A biblioteca é um organismo em crescimento. (RANGANATHAN, 2009, p. xi).

Pautados nessas cinco leis propostas por Ranganathan, é que os bibliotecários norteiam o seu fazer no âmbito da catalogação. Para auxiliar esse fazer, existem alguns códigos e uma ordem que são utilizados pelo bibliotecário no momento de descrição do item, para que se possa representá-lo de maneira adequada. Por exemplo, ao registrar somente “2001”, este registro refere-se ao número de páginas ou ao ano de publicação do item. Por isso existe uma ordem a ser cumprida na hora de fazer o registro nos campos da catalogação: autor, título, edição, local de publicação, editor, data, paginação, dimensão e outros.

A catalogação ou representação descritiva segundo Mey e Silveira (2009, p. 7) compreende:

[...] o estudo, preparação e organização de mensagens, com base em registros do conhecimento, reais ou ciberespaciais, existentes ou passíveis de inclusão em um ou vários acervos, de forma a permitir a interseção entre mensagens contidas nestes registros do conhecimento e as mensagens internas dos usuários.

Atentamos que a catalogação não é uma atividade neutra ou imparcial, mas é intencional e interfere na recuperação da informação pelo usuário. Não é somente uma técnica de elaborar catálogos; ela possibilita que os itens se relacionem, criando alternativas de escolha no resultado da busca dos usuários e, além disso, permite a localização física do item no acervo físico.

Para atingir seu objetivo a catalogação requer 5 (cinco) fatores:

- Integridade: o bibliotecário deve ser honesto e fiel na representação;
- Clareza: o código utilizado na representação deve ser compreensível e legível ao usuário;
- Precisão: cada informação deve representar um único dado ou conceito;
- Lógica: as informações registradas devem seguir uma estrutura lógica, para fácil entendimento;
- Consistência: uma mesma solução deve ser sempre usada para informações semelhantes. (MEY; SILVEIRA, 2009).

Vale ressaltar que, durante o processo de catalogação, variáveis como a biblioteca, o usuário e o item a ser catalogado, devem ser levadas em consideração.

Tendo dito que o bibliotecário interfere na recuperação da informação do usuário, Mey e Silveira apontam algumas qualidades que julgam ser indispensáveis ao fazer do catalogador:

- muita leitura, com prazer e entendimento: deve ler, no mínimo, trinta livros por ano. O catalogador precisa ter o hábito e gostar de ler; conhecimentos gerais atualizados: o catalogador não pode manter-se afastado do mundo em que vive; preocupação em superar a prática irreflexiva e automática de seu trabalho; conhecimento dos seus usuários, reais e potenciais; abertura quanto às tecnologias e, ao mesmo tempo, preocupação com a descoberta do novo, ou do desconhecido, por si próprio e por seus usuários. (MEY; SILVEIRA, 2009, p. 5).

Podemos inferir que, devido a essas qualidades apontadas, o bibliotecário responsável pela catalogação, bem como o responsável por outras atividades cotidianas da biblioteca, precisa da leitura não só de livro, mas de modo *lato*¹¹, deve estar atualizado quanto às mudanças tecnológicas e informacionais, e precisa se lembrar a todo o momento que cada passo e ação executados influenciarão na recuperação da informação pelo usuário. Portanto, é fundamental que se esqueça de toda e qualquer ideia de que seu fazer é neutro, sem interferência. Deve-se considerar que seu trabalho não é um fazer técnico automático e repetitivo desprovido de reflexão.

¹¹ Quando falamos de leitura de modo *lato*, queremos valorizar todo tipo de leitura, sejam elas de texto escrito ou oral, de imagens, sons, expressões corporais, vídeos, leitura de mundo etc.

A importância da leitura pelo bibliotecário é destacada por Barros (2006b, p. 123) ao elucidar que,

[...] o bibliotecário que não lê limita-se, castra-se conscientemente ou inconscientemente. Não avança e não promove conhecimento. Não se arma para os imprevistos do dia-a-dia, como que esquecendo que a biblioteca é um palco de incontáveis dúvidas, que a sua própria cultura pode ajudar a resolver.

Além dos seus próprios conhecimentos e habilidades, os bibliotecários utilizam tabelas auxiliares para desenvolver a catalogação. Essas tabelas direcionam o serviço do bibliotecário. Na hora de registrar um determinado item, geralmente são utilizadas tabelas com padrões universais, ou seja, tabelas que são utilizadas pela maioria, senão por todas, as bibliotecas. Entre essas tabelas temos o Código de Catalogação Anglo-americano (AACR). De modo geral, essa tabela descreve regras¹² para auxiliar e direcionar a catalogação pelo bibliotecário. Outras duas tabelas que auxiliam o serviço do bibliotecário ao escolher o número que representa o sobrenome do autor, como ponto de acesso para o registro da obra, são as tabelas de autoria PHA e Cutter, entre outras.

No entanto, a representação temática ou classificação corresponde a uma atividade que também é feita no setor de serviços técnicos, mas, diferentemente da catalogação, a classificação é uma descrição a partir do conteúdo expresso na obra ou suporte informacional.

Um importante evento que colaborou de forma expressiva para a evolução dos processos de classificação em bibliotecas, foi a invenção da imprensa¹³, no século XV.

¹² Estas regras se destinam à elaboração de catálogos e outras listas em bibliotecas gerais de todos os tamanhos. Elas não visam, especificamente bibliotecas especializadas e de arquivos mas recomenda-se que essas bibliotecas usem as regras como base para a sua catalogação e façam os acréscimos necessários. As regras incluem a descrição e a provisão de pontos de acesso para todos os materiais da biblioteca comumente coletados hoje em dia. A estrutura integrada dos textos facilitará o uso das regras gerais como base para a catalogação de materiais raramente colecionados, de qualquer tipo, bem como de materiais ainda desconhecidos. (CÓDIGO DE CATALOGAÇÃO ANGLO-AMERICANO, 2002, p. 1).

¹³ Este evento democratizou a cultura propiciando uma produção em massa de documentos. Um grande número de pessoas passou a ter acesso ao conhecimento. Surgem necessidades diferentes e mais complexas de informação provocando uma revolução nos métodos de organização do conhecimento registrado em bibliotecas. (SOUZA, 1976, p. 265).

A classificação é totalmente subjetiva e o seu resultado pode variar ou não, dependendo da pessoa que faz essa atividade. Neste caso, a leitura e a interpretação são fundamentais, pois o bibliotecário extrai da obra as principais informações relevantes, isto é, ele procura descrever, da melhor maneira possível, o item, com o intuito de que o usuário consiga recuperá-lo no momento de busca.

Langridge (1977, p. 11) afirma que “[...] sem classificação não poderia haver nenhum pensamento humano, ação ou organização que conhecemos.” Percebemos que o autor referido dá destaque merecido aos processos de classificação, visto que estes possibilitam uma “ordem” em meio ao caos informacional, pois o que seria dos acervos se não fossem os princípios da classificação.

Segundo Souza (1976, p. 259), “toda classificação é elaborada em função de uma necessidade específica.” Sendo assim, “a finalidade de uso da classificação em bibliotecas é organizar o conhecimento como apresentado em livros e outros meios para que seja eventualmente consultado.” (SOUZA, 1976, p. 265).

Vale ressaltar que a função da classificação em bibliotecas não está restrita a uma simples organização dos documentos nas estantes, através de sistemas fixos e rígidos, mas que também contribui para a elaboração de cabeçalhos de assuntos em catálogos, índices e bibliografias.

A classificação, ou arte de classificar, fez com que surgissem diferentes teorias da classificação, entre elas a que recebe maior destaque é a Teoria do Conceito, de Ingetraut Dahlberg.

Diferentes formas de classificação foram pensadas e criadas, com isso surgiram os sistemas de classificação ou tabelas de classificação. Estes instrumentos referem-se a um conjunto de classes apresentadas em ordem sistemática. Segundo Langridge (1977, Não paginado) o ato de classificar “é uma mapa completo de qualquer área do conhecimento mostrando todos os seus conceitos e suas relações, é chamado também de classificação.” Estes “mapas” apontados por Langridge podem ser as tabelas de classificação, que descrevem, minuciosamente, os termos técnicos e assuntos gerais e específicos de todas, ou quase todas, áreas do conhecimento, algumas com mais profundidade e outras com menos. Nessas tabelas é possível encontrar o número referente a um determinado assunto, mais conhecido como notação. Este número é que vai direcionar a posição física que o item ocupará nas estantes do acervo.

Existem diversos esquemas de classificação, entre eles: Classificação Decimal de Dewey (CDD); Classificação Decimal Universal (CDU); Classificação de Assunto de Brown; Classificação Bibliográfica de Bliss; Classificação da Biblioteca do Congresso (EUA); Classificação de Dois Pontos de Ranganathan. No entanto, dentre esses diversos esquemas de classificação, os mais utilizados em BU's são a CDD e a CDU.

As formas de classificação e as técnicas de organização da informação foram evoluindo e se adequando às realidades das bibliotecas e às diferentes necessidades. Atualmente, os modelos de classificação permitem que uma mesma obra ocupe lugares diferentes no acervo, cabendo ao bibliotecário optar por essa decisão. Souza (1976, p. 266) reforça a presença do bibliotecário no serviço de classificação ao afirmar que “cabe ao bibliotecário selecionar o que melhor satisfaça as necessidades do usuário a que serve.”

Exposto esse pensamento, fica evidente a interferência do bibliotecário no processo de classificação, pois a escolha dos termos influenciará conseqüentemente a posição que o item ocupará na estante. A classificação é uma operação mental que conta com o apoio de tabelas e manuais de serviço. No entanto, somente o seu produto final é visualizado, e algumas vezes, pouco valorizado. Porém, a classificação em bibliotecas é uma das atividades mais importantes para a organização da informação e, também, é responsável por todo o funcionamento da unidade, além de contribuir para o papel de mediadora da informação que a biblioteca exerce.

2.1.3 Preservação de documentos

A preservação de documentos em BU's reúne 3 (três) procedimentos: a conservação, que visa proteger os materiais dos danos; a restauração, que procura tratar e cuidar dos materiais já deteriorados; e a preservação que rege os dois procedimentos anteriores e envolve a parte administrativa da biblioteca.

As atividades de conservação consistem em diretrizes que direcionam a maneira de como se deve manusear os diferentes suportes informacionais para que nenhum dano se cause a eles, ou seja, constituem um conjunto de ações preventivas para proteger os materiais de danos e degradação física, evitando sua deterioração e estabelecer medidas para deter esse processo. Tomando como regra

essas atividades, evita-se que os procedimentos de restauração sejam realizados, pois esses últimos só são desempenhados quando as de conservação não forem atendidas. Nesse caso, tem-se a conservação preventiva que visa à melhoria do meio ambiente e dos meios de armazenagem e proteção com o intuito de retardar a degradação.

De modo breve, a conservação nos alerta que, por exemplo: ao manusear livros, monografias, dissertações, teses etc., pede-se que não se coma ou beba, evitando manchas e borrões, bem como a aproximação de agentes biológicos de deterioração. Já no caso de manuseio de obras raras e exemplares únicos, pede-se o uso com luvas e máscaras evitando o degrado do material e sua contaminação. Quando se tratar de material fotográfico e/ou microfilmado, deve-se manusear sempre com luvas com o auxílio de pinças e pegadores. É necessário que não se armazene alimentos próximos ao acervo e/ou salas de processamentos técnicos; que a luz não incida diretamente ao material para não alterar a coloração do mesmo; que a umidade e a temperatura sejam controladas e próprias para cada tipo de acervo; e que a disposição das estantes em relação à janela (quando houver) seja perpendicular àquela, permitindo que a iluminação natural percorra as estantes.

No entanto, as atividades de restauração são exercidas em laboratórios, como o objetivo de tratar e recuperar o material já deteriorado, ou seja, consistem em realizar reparos e “consertos” na obra que já foi danificada. Por exemplo: realizar uma nova encadernação em material que contém folhas e capas descoladas e/ou descosturadas, higienizar o material infectado por algum tipo de resíduo, colar as folhas que durante o tempo ficaram craqueladas ou quebradiças, secar os materiais que, por algum incidente natural ou não, tiveram contato com a água.

Já as ações de preservação envolvem aspectos administrativos, projetos de instalações e edifícios, seleção, aquisição, armazenagem e distribuição física, como também envolvem treinamento de pessoal e de usuários, visando à preservação.

Essas medidas tomadas pelos bibliotecários constituem atividades também de mediação, pois vão influenciar na possibilidade ou não do usuário realizar a leitura de modo que não se perca nenhuma informação causada por problemas relacionados à integridade física e textual do material. Os bibliotecários percebem a necessidade de restauração de um material visando a que, futuramente, o conteúdo expresso naquela obra, talvez, possa não ser mais recuperado e/ou lido pelo usuário, devido às consequências da deterioração.

Desse modo, medidas preventivas como: controle do ambiente (luz, temperatura e umidade); higienização (acervo e ambiente); manutenção (edifício, instalações elétricas e hidráulicas); sistemas de segurança (contra incêndios e furtos). Orientação e treinamento (funcionários e usuários) devem ser realizados, constantemente, para que o uso dos suportes informacionais da biblioteca não seja interferido, ou, até mesmo, impossibilitado.

Ao se atentar para as medidas preventivas, aumenta-se a chance de que as medidas curativas não sejam realizadas. Medidas curativas são usadas para obras danificadas. É um processo oneroso e que exige treinamento. Em alguns casos, uma restauração imperfeita pode causar maiores danos à obra.

Existem alguns critérios para se decidir sobre o quê e quando será restaurado. Deve-se atentar ao tipo do interesse no momento do restauro, se é o papel, a escrita ou o material; também é preciso saber quando é o momento certo de restaurar, levando em conta prioridades, se pelo estrago, pelo uso, ou pela importância do material.

A conservação, dentro do exposto, dá-se através de ações sistemáticas que visam à prevenção do acervo, que a restauração constitui ações de tratamento e recuperação física do material já danificado, e a preservação lida com o gerenciamento das ações de prevenção e tratamento.

2.1.4 Biblioteca Digital

Em meados dos anos 90, as BU's começaram a desenvolver e gerir bibliotecas digitais (BD's) com conteúdos informacionais confiáveis (CUNHA, 2010, Não paginado).

Com o aumento exponencial de documentos eletrônicos, documentos digitais, as bibliotecas tradicionais passaram, e algumas ainda passam, por um desafio: oferecer serviços e produtos no ambiente digital para que os usuários continuem a visualizar a biblioteca como um ambiente que se preocupa tanto com a sua formação profissional, quanto com a sua formação social de sujeito crítico. Manter os usuários na unidade física sendo que existe a possibilidade deles consultarem suportes informacionais de informação sem precisar ir até a biblioteca, também apresenta-se como outro desafio. Dessa maneira, bibliotecas e bibliotecários

integraram-se às BD's, e procuram ainda estabelecer critérios quanto ao nível de acesso e a disponibilização da informação.

É importante ressaltar que, além da biblioteca digital (BD) de uma BU se preocupar com documentos e produções científicas, deverá também se atentar e disponibilizar conteúdos provenientes da literatura cinzenta, isto é, “[...] a produção acadêmica dos docentes e discentes, daí, a crescente importância dos repositórios institucionais e as bibliotecas digitais de teses, dissertações e monografias de cursos de graduação e especialização.” (CUNHA, 2010, Não paginado).

Não somente a biblioteca e os bibliotecários terão de mudar sua postura, como também os usuários, e segundo Baganha (2004, p. 95):

[...] o tipo de utilizador dos serviços de informação está a mudar (sobretudo nas bibliotecas universitárias). O actual utilizador do ensino superior está habituado a utilizar os computadores e a aceder à Internet, [...] ele pretende, sobretudo, obter toda a informação relevante sobre um determinado assunto e aceder-lhe o mais rapidamente possível, onde quer que ela se encontre.

O contato dos usuários com os bibliotecários na BD é pouco percebido, visto que essa atividade não demanda a presença daqueles. O que realmente diferencia a BD de uma biblioteca comum é a possibilidade de acesso imediato a diversos suportes informacionais. Para confirmar nossa posição Baganha (2004, p. 95) afirma que,

As bibliotecas digitais, trazem uma mais valia significativa no que respeita o acesso imediato ao documento e a possíveis conexões com outros documentos similares ou correspondentes ao assunto selecionado. O acesso imediato ao texto e a vários documentos em simultâneo, marca a grande diferença relativamente às bibliotecas tradicionais.

A BD oferece “[...] um serviço de informação virtual de acesso global porque [está] disponível numa rede informática ligada a múltiplas outras (world wide web).” (BAGANHA, 2004, p. 94). Inferimos que a BD terá utilidade e uso se os usuários estiverem conectados a uma rede.

Ainda sabendo que os serviços em uma BD são desempenhados e oferecidos em outro ambiente, Cunha (2010, Não paginado) afirma que “a natureza do ambiente pode mudar, mas a necessidade de um navegador experiente e bem

preparado permanecerá.” Concluímos que não é a mudança de ambiente o elemento mais importante, mas sim a presença de um bibliotecário mediador por trás desse novo ambiente.

A BD no pensamento de Cunha (2008, p. 6),

[...] combina a estrutura e a coleta de informação, tradicionalmente usada por bibliotecas e arquivos, como o uso da representação digital tornada possível pela informática. A informação digital pode ser rapidamente acessada em todo mundo, copiada para preservação, armazenada e recuperada rapidamente.

Inferimos a partir do citado que a BD esforça-se para representar digitalmente a informação, com o intuito de esta última ser acessada e recuperada de maneira rápida e sem a necessidade do usuário ter que se deslocar ao local físico da biblioteca. Segundo Cunha (2008, p. 7) “a catalogação original, tanto para itens impressos como para os digitais, não desaparecerá”.

De acordo com Rosetto (2008, p. 103) “as bibliotecas digitais, atualmente, fazem parte da agenda de importantes universidades, institutos de pesquisa e organizações voltadas para educação e cultura”. Do mesmo modo que as BU’s tradicionais são condição *sine qua non* para as atividades desenvolvidas no âmbito acadêmico universitário, também a BD deve se posicionar como tal.

Vale mencionar neste momento algumas características encontradas na literatura quanto à BD, que deve proporcionar:

- a) acesso remoto pelo usuário, por meio de um computador conectado a uma rede;
- b) utilização simultânea do mesmo documento por duas ou mais pessoas;
- c) inclusão de produtos e serviços de uma biblioteca ou centro de informação;
- d) existência de coleções de documentos correntes onde se pode acessar não-somente a referência bibliográfica, mas também o seu texto completo. O percentual de documentos retrospectivos tenderá a aumentar à medida que novos textos forem sendo digitalizados pelos diversos projetos em andamento;
- e) provisão de acesso em linha a outras fontes externas de informação (bibliotecas, museus, banco de dados, instituições públicas e privadas);
- f) utilização de maneira que a biblioteca local não necessite ser proprietária do documento solicitado pelo usuário;
- g) utilização de diversos suportes de registro da informação tais como texto, som, imagem e números;

h) existência de unidade de gerenciamento do conhecimento, que inclui sistema inteligente ou especialista para ajudar na recuperação de informação mais relevante. (CUNHA, 1999, p. 258).

Ao discutirmos sobre a estrutura da BD, o autor referido nos diz que “[...] o prédio, portanto, precisa combinar os elementos que fazem uma biblioteca funcionar num ambiente de rápida mudança e, ao mesmo tempo, manter-se como o centro intelectual do campus.” (CUNHA, 1999, p. 259).

A estrutura e o ambiente da BD devem dialogar e caminhar rumo a um mesmo propósito, de permitir espaços de busca, acesso, uso da informação, bem como de comunicação. De acordo com Gomes, Prudêncio e Conceição (2010, p. 147),

O ambiente virtual das bibliotecas universitárias, como um dispositivo favorecedor de ações mediadoras do acesso e apropriação da informação, representa um espaço intensificador do processo de comunicação entre os usuários e da própria biblioteca com os mesmos.

Existem muitas definições e características atribuídas ao conceito de biblioteca digital, este fato deve-se a constante evolução e mudança do mundo digital, há todo momento novas tecnologias são apresentadas ao mercado informacional, com isso os suportes informacionais tecnológicos e os dispositivos móveis estão cada vez mais fazendo parte do ambiente das BU's. Deste modo,

O actual modelo de concepção de bibliotecas, inspirados nas bibliotecas dos países nórdicos, procura ser aquilo a que se chama um 'open space', um local aprazível onde os documentos são agrupados pelo seu valor, pelo seu conteúdo, pelo critério da informação e não pelo seu suporte físico. (BAGANHA, 2004, p. 93).

Dialogando-se com a realidade da UEL, como se pode perceber desde o início deste trabalho, verificamos que a Biblioteca Digital da UEL (BD/UEL¹⁴), caracteriza-se por oferecer um serviço *online* que se prima pelo armazenamento, obtenção e acesso a documentos referentes à produção científica, tecnológica,

¹⁴ A Biblioteca Digital da UEL comporá a Rede Brasileira de Bibliotecas Digitais de Teses e Dissertações, coordenada pelo Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT). No âmbito internacional, fará parte da Networked Digital Library of Theses and Dissertations (NDLTD), coordenado pela Virginia Institute of Technology and State University (Virginia Tech). (UEL, [S.d.]).

artística e cultural da Universidade, através de eficientes mecanismos de busca. (UEL, 2013). A BD/UEL utiliza o Sistema Nou-Rau desenvolvido pela Universidade Estadual de Campinas (Unicamp).

Quanto à produção científica e tecnológica, inicialmente a BD/UEL disponibiliza teses, dissertações, monografias e TCC's dos cursos formadores em nível de pós-graduação (*Stricto e Lato Sensu*). Em uma segunda etapa, a Biblioteca disponibilizará os relatórios finais dos projetos de ensino, pesquisa e extensão.

Já a produção cultural e artística da instituição está disponível no acervo de coleções especiais, como: Literatura de Cordel, Partitura de Músicas etc. (UEL, 2013).

A BD/UEL possui os seguintes objetivos:

- I. Permitir difundir e consolidar a produção científica, tecnológica, artística e cultural da Instituição;
- II. Agregar valor à produção intelectual dos pesquisadores, bem como dar maior visibilidade à pesquisa desenvolvida pela Instituição;
- III. Destacar a Instituição no cenário nacional e internacional, quanto à produção científica na Internet. (UEL, 2005).

A BD tem ocupado mais espaço nas universidades devido à necessidade de se compartilhar o conhecimento produzido, registrado e publicado. A BD, antes do surgimento dos repositórios institucionais, é que disponibilizava as produções da universidade com o intuito de democratizar o acesso à produção intelectual da comunidade (formada por docentes, discentes e servidores) acadêmico/científica.

Para que uma BD seja de qualidade, é imprescindível o comprometimento da instituição, ainda maior em instituições públicas, pois ela deve dar respaldo e amparo à sociedade, tornando disponível o conhecimento produzido em seu espaço institucional, seja ele didático/pedagógico, de pesquisa ou de extensão.

Bufrem e Sorribas (2007, p. 76) ressaltam que,

Se antes do aperfeiçoamento da infra-estrutura tecnológica as bibliotecas acadêmicas já representavam um papel essencial ao desenvolvimento das atividades de ensino, pesquisa e extensão, hoje, ultrapassadas as discussões dicotômicas como a que opõe acervo e acesso, revelam-se práticas de apoio ao usuário em prol da autonomia e da segurança de busca.

Ainda que as bibliotecas modifiquem sua estrutura, seu ambiente, seus

serviços, as autoras supracitadas, entretanto, alertam que, “[...] as transformações das práticas, definidas e redefinidas pelas estruturas que se renovam, impõem aos profissionais da informação algumas condições, entre elas, a consciência de que a mediação não substitui o mediador [...]” (BUFREM; SORRIBAS, 2007, p. 76).

Desse modo, concluímos que a BD como mediação não substitui o mediador, o bibliotecário. Ela só oferece serviços porque um agente interfere e lhe dá “corpo”, insere conteúdos e os descreve para que possam ser recuperados e utilizados pelos usuários.

Finalizamos este capítulo com o seguinte pensamento

[...] a mediação, ou a mediatização, implica em certa subordinação da capacidade decisória e organizacional das partes envolvidas. Isso fica claro [...] para quem as instituições sociais pré-modernas como a família, a escola e a igreja eram os principais fornecedores de informação e de orientação moral para os membros da sociedade. Essas funções, nas sociedades modernas saturadas pela mídia, foram remodeladas de tal modo que as instituições sociais perderam autoridade ao mesmo passo que os *media* preencheram o vácuo institucional deixado pelas antigas formas de poder e organização social. Nas sociedades modernas, são os *media* que cumprem com a função cardinal de fornecimento de informação e de orientação moral. (HJARVARD, 2008 *apud* BASTOS, 2012, p. 72).

Podemos concluir que a mediação realizada pelas instituições, neste caso especificamente pelas bibliotecas, está sujeita à competência e ao poder de tomada de decisão, bem como a aptidão em gerir a unidade em si por parte dos bibliotecários. Relacionamos o ambiente da biblioteca ao ambiente escolar ou das igrejas, que segundo Bastos, durante anos foram concebidos como as principais fontes de informação e de orientação “moral” para os sujeitos da sociedade. Esses ambientes sofreram mudanças e tiveram que se adaptar às tecnologias e às novas mídias. Com isso o autor afirma que as instituições sociais perderam a sua autoridade e em consequência disso, os meios de comunicação passaram a ocupar o lugar delas, e a exercer as funções antes oferecidas por elas. No entanto, atentamos para a ideia de que são esses meios de comunicação que estão fornecendo a informação e orientando moralmente os sujeitos da sociedade.

3 MEDIAÇÃO

Escrever um capítulo sobre o termo mediação é imprescindível para contextualização e embasamento teórico desta pesquisa. No entanto, reconhecemos a abrangência de significados e definições para o termo e, por isso, realizamos uma discussão não muito extensa, mas suficiente para se compreender a ideia de mediação que será discutida nas páginas a seguir.

Signates (1998) afirma que o número de citações dos termos “mediação” e “mediador”, bem como o uso do verbo “mediar” já seria suficiente para justificar a importância desses conceitos para a área da comunicação (e acrescentamos para a CI). Assim como a comunicação, outras áreas do conhecimento, como a educação, a filosofia, a ciência da informação, se preocupam com tais termos e os discutem.

O autor supracitado ressalta que devido a essa quantidade de estudos e pesquisas sobre o termo mediação, seria preciso que já existisse um consenso quanto ao seu significado e/ou definição. No entanto, não é o que ocorre. Signates nos apresenta a evolução da concepção do conceito de mediação, afirmando que,

[...] procede principalmente de duas vertentes filosóficas: a idealista, de origem cristã, e a hegeliana, bem como a tradição marxista. Tais vertentes são, obviamente distintas, a primeira ligando-se sobretudo à herança teológica (mediação do Cristo entre Deus e o mundo; mediação dos santos entre os pecadores e Deus) e, em seguida, tornando-se corrente no existencialismo, e a segunda, numa preocupação específica de explicar os vínculos dialéticos entre categorias separadas. Ambas as orientações, contudo, às vezes se tocam, como parece ser o caso do quase insuperável problema do dualismo, que o conceito implica. (SIGNATES, 1998, p. 38).

Numa mesma linha de pensamento, a obra “Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação”, apresenta a etimologia do termo mediação a partir,

Do latim *mediatio*, ‘mediação, intervenção’, do verbo *mediar*, ‘estar no meio de’. Mediação no sentido de ‘reduzir para metade’ foi usado no século XIII e rapidamente abandonado. A partir do século XIV, a mediação é ‘o mediador entre Deus e os homens’. No século XIX, usou-se o termo diplomacia para conciliar as partes, as pessoas, envolve a mediação em casos de conflito ou desacordo, intervenção de uma terceira pessoa. Termos relacionados: bons ofícios, conciliação, através. Leia: mediador. (CORROY; GONNET, 2008, p. 204 citado por MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 144, tradução nossa).

Diante da definição exposta anteriormente, inferimos que o termo mediação teve sua utilização modificada com o passar dos anos, mas que segundo os autores referidos, sua última percepção está relacionada a uma ação de conciliação, de mediação de conflitos, de desacordos.

Bastos (2012) nos apresenta algumas definições de mediação encontradas em vocabulários e dicionários. Segundo o autor, na obra “*Vocabulário Portuguez e Latino*” de Bluteau, publicada no século XVIII, o termo mediação aparece como “a intervenção daquele que anda negoçando algum concerto entre partes definidas.” (BLUTEAU, 1712-1728, p. 384 *apud* BASTOS, 2012, p. 54).

O mesmo autor encontrou outra definição para mediação na obra “*Diccionario da Lingua Portugueza*” de Antônio de Moraes Silva, “interposição de graça, autoridade, valimento, amizade, para reconciliar desavindos.” (SILVA, 1789-1813, p. 280 citado por BASTOS, 2012, p. 54).

Permanecendo numa linha de pensamento que vai ao encontro do exposto acima, Rodrigues (2000, p. 84), define mediação como,

[...] processo de interlocução ou interacção 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 acção comum são os fatores privilegiados de mediação.

Sob um mesmo olhar, Braga (2012, p. 32) discorre que “em perspectiva genérica, uma mediação corresponde a um processo em que um elemento é intercalado entre sujeitos e/ou ações diversas, organizando as relações entre estes.” O mesmo autor complementa que “os sentidos específicos variam segundo o elemento mediador; conforme os sujeitos cuja relação é intermediada; e de acordo com o seu modo de atuação.” (BRAGA, 2002, p. 32).

Dessa maneira, a mediação se refere à interposição de alguém ou de algum elemento, com o intuito de melhorar as relações entre os sujeitos envolvidos. Porém, essa mediação varia de acordo com a maneira que ela é desenvolvida, dos sujeitos que estão sendo mediados e principalmente do agente mediador.

Segundo Gomes (2010, p. 87),

Para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos. Os seres humanos agem em relação à realidade tomando como referência o significado que atribuem a essa realidade, que é construída nas interações sociais e mediações simbólicas.

Definições de mediação nessas perspectivas são encontradas em muitas referências e fontes de informação, no entanto, ainda não satisfeitos com as ideias até aqui apresentadas, continuamos a busca por mais fundamentação.

De acordo com Braga (2012), em se tratando de uma perspectiva epistemológica, a mediação nada mais é do que a relação que o ser humano estabelece com a realidade que o circunda. O autor afirma que “[...] a ideia de mediação corresponde à percepção de que não temos conhecimento direto dessa realidade – nosso relacionamento com o ‘real’ é sempre intermediado por um ‘estar na realidade’ em modo situado, por um ponto de vista – que é social, cultural, psicológico.” (BRAGA, 2012, p. 32).

Distanciando-se do sentido jurídico e aproximando-se do sociológico-comunicacional, recorreremos a Braga (2012) ao afirmar que as mediações surgem como ambientes de ação de resistência, isto é, além de se referir ao conhecimento do mundo, do modo como se percebe e a forma que nos relacionamos com os meios, é preciso atentar-se para a possibilidade de confronto, e observar as condições para esse confronto, “como uma interação de natureza político-social.” (BRAGA, 2002, p. 33). Desse modo, a mediação supõe que haja conflito, mas não no sentido violento do termo, mas pensando na existência de diferentes pontos de vista, situações opostas etc.

Para Bastos (2012, p. 63) “[...] a mediação compreende uma vasta gama de intersecções entre cultura, política e comunicação e equaciona as diferentes apropriações, recodificações e ressignificações que ocorrem na produção e recepção dos produtos comunicacionais.” Do que foi referido acima, decorre que a mediação se dá tanto no âmbito da comunicação, como também no da cultura e da política. Sendo assim, o autor afirma que “[...] a mediação surge como um conceito que reinsere a luta de classes no invisível da trama social, luta que pode ser observada nas negociações de sentido que permeiam o consumo de produtos

midiáticos¹⁵.” (BASTOS, 2012, p. 64).

Desse modo, a mediação atua como elemento que transforma e/ou modifica uma situação atual, devido à “[...] boatos e comentários, no bate-papo entre os vizinhos. Onde havia consenso social, as mediações fazem ver contestação. Onde havia identidade, as mediações veem conflito.” (BASTOS, 2012, p. 64). Recorrendo ao exemplo dado por Bastos, sobre as telenovelas como produtos midiáticos, podemos inferir que é comum a discussão desse tema entre os sujeitos na sociedade, provocando uma mediação entre eles, fazendo com que argumentos e contrapontos sejam ali dialogados, nem sempre de modo saudável, mas presentes.

Encontramos também outra definição para o termo que condiz com o referido acima, propondo a mediação como um:

Corpo que garante a comunicação e a vida social, a relação entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e dos laços sociais. A linguagem e o simbólico são mediações, porque eles fornecem durante o uso feito pelos sujeitos, apropriações singulares de códigos coletivos. Falando, estou falando a título pessoal, enquanto a implementação de um código socialmente determinado, as regras e as estruturas, são coletivas. É por isso que a aprendizagem da língua é um fenômeno complexo que implementa fenômenos psíquicos individuais e, ao mesmo tempo, as estruturas sociais ou socialmente reguladas (papel da escola). Mídia e outras formas de comunicação social são mediações, porque elas fornecem, no espaço público, a apropriação singular por seus leitores e usuários em geral, informações que constituem a característica da cultura coletiva, de identidade de um grupo social ou país em algum momento de sua história. Eu ouço o rádio ou leio o jornal de modo único e pessoal, mas ao fazê-lo, eu expesso meu pertencimento a um conjunto de leitores ou ouvintes que manifestam uma dimensão comum da vida social. (LAMIZET; SILEM, 1997, p. 364 *apud* MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 145, tradução nossa).

Já por essa definição percebemos que o papel da mediação vai além do da conciliação, mas atinge uma “posição” de interferência, de interlocução, de estar presente na construção do sentido, no processo de interpretação, na tradução dos signos e da linguagem, atuando como agente social e modificador de ideias e pensamentos. Essa definição de mediação já começa a trazer luz aos nossos olhos e à pesquisa, pois deixamos a ideia de simples ação de conciliação, e passamos a entendê-la como a ação de interferência e alteração de sentido para os sujeitos que

¹⁵ Bastos (2012) coloca as telenovelas como produtos midiáticos.

dela participam. A mediação em si produz algo além de uma relação entre os elementos, mas que permite um estado satisfatório entre eles. (DAVALLON, 2007).

Dentro dessa mesma visão, Gomes (2010, p. 88), acredita que:

[...] a mediação relaciona-se com a comunicação e se caracteriza como um processo de intersubjetividades, resultante da negociação e da disputa de sentidos, que permite aos sujeitos ultrapassar e interpretar esses sentidos e gerar novas significações. A mediação se opõe ao imediatismo, porque demanda o jogo dialético, sem o qual inexistente.

A partir do exposto compreendemos que a mediação só resulta em novos sentidos e novas significações a partir do diálogo, da conversa e da negociação, ainda que esse diálogo, essa conversa, essa negociação não sejam “presenciais”.

Sob outra perspectiva, Marteleto diz que,

Mediação é uma construção teórica destinada a refletir sobre as práticas e os dispositivos que compõem os arranjos de sentidos e formas comunicacionais e informacionais nas sociedades atuais, sem perder de vista os elos que, tanto os conteúdos quanto os suportes e os acervos, mantêm com a tradição cultural. (MARTELETO, 2009, p. 19).

Ainda que não seja somente uma construção teórica, como mencionado pela autora, concordamos que a mediação também busca discutir sobre as práticas comunicacionais e informacionais. No entanto, pretendemos avançar mais em relação ao conceito de mediação. Desse modo, buscamos o significado de mediação em Luft (2000, p. 449), na obra “*Minidicionário Luft*” e deparamo-nos com a seguinte definição “ato ou efeito de mediar” e com os termos “intercessão, intervenção.” Mesmo que essa definição não esgote a curiosidade da pesquisa e se apresente de maneira sucinta, ela, todavia reforça a questão da interferência em sua ideia.

Recorremos também a autores de bases semióticas e comunicacionais para enriquecer a discussão a respeito da mediação. Nessas circunstâncias, apresentamos Charles Sanders Peirce (2005, p. 27) que define mediação como a terceira categoria fenomenológica ou “triplidade intelectual”, pois, segundo Peirce, pensamos em signos e através da nossa inteligência representamos e interpretamos o mundo, produzimos conhecimento. Entendemos que, para atingir um objetivo,

compreender e interpretar alguma coisa, o sujeito/intérprete faz uso de algum objeto ou signo como mediação.

Santaella e Nöth discutem essa questão do signo como agente mediador ao afirmarem que:

Essa mediação é exercida pelo signo. Tanto é assim que, em seus últimos escritos, a função mediadora do signo levou Peirce a postular que o signo é um espécie de *médium* de comunicação entre duas idéias, ou entre um objeto e uma idéia, ou melhor, entre um objeto e uma idéia interpretante que o signo produz ou modifica. (SANTAELLA; NÖTH, 2004, p. 202, grifo dos autores).

No entanto, Charles Morris e seu projeto Behaviorista, citado por (NÖTH, 2005, p. 191) nomeia esse processo como mediação semiótica, onde “[...] um signo é usado em relação a algum objeto se ele é produzido por um intérprete como um meio de atingir esse objetivo; um signo que é utilizado é, portanto, um objeto-meio.”

Portanto, para atingir um objetivo, compreender e interpretar alguma coisa, o sujeito/intérprete faz uso de algum objeto ou signo como mediação. Diante da visada apontada, compreendemos que no campo da semiótica a mediação é uma ação desempenhada pelos signos com vistas a colaborar para o processo de representação das coisas e do mundo. Segundo Coutinho (2009, p. 176) a mediação,

[...] pode potencializar esse processo de interpretação, seja no momento da ampliação, quando o mediador alimenta o leitor com novas informações, seja na articulação dessas informações, quando o mediador instiga o leitor com questões que provocam reações. Tal processo pode também ser fomentado pelos recursos de comunicação e informação à disposição do público (*folders*, textos de parede e multimídias, entre outros), e pelas estratégias de mediação estabelecidas pelos mediadores. (grifo do autor).

De acordo com Silveira, pesquisador da Filosofia com atuação no campo da semiótica, “[...] a representação será sempre um processo mediador entre o sujeito que conhece o objeto conhecido e será sempre um acréscimo de perfeição no sujeito. Esta mediação é que se entende realizada pelos signos, objeto da semiótica.” (SILVEIRA, 2007, p. 27). O mesmo autor avança um pouco mais na discussão em relação à mediação e conclui que:

Pensamento é mediação para uma mente interpretante da possibilidade positiva das qualidades mentais e materiais se confrontarem e de confronto efetivo dessas qualidades constituindo os atos da existência. O signo é a forma de representação desta mediação. Signo e pensamento são, conseqüentemente, representação. (SILVEIRA, 2007, p. 177).

O pensamento e o signo representam a mediação para a mente que interpreta os fenômenos, ou seja, ambos são denominados representação. A possibilidade da cognição está atrelada ao pensamento e a interpretação de signos.

Dada a possibilidade de articulação entre mediação, semiótica e comunicação, optamos por continuar o diálogo com autores dessa temática e nos deparamos, então, com as seguintes definições:

[...] a mediação é definida como qualquer processo no qual dois elementos são colocados em articulação através da *intervenção de um terceiro*. A função desempenhada por esse terceiro é, portanto, a de permitir a passagem de alguma propriedade de um para outro elemento. (SANTAELLA; NÖTH, 2004, p. 202, grifo nosso).

Sob essa mesma perspectiva, de perceber a mediação como um processo realizado por um terceiro, Marteleto (2009, p. 20) discorre que “[...] a mediação implica sempre em um acompanhamento, controle e negociação por um ‘terceiro’, enquanto o sujeito que se beneficia de um processo de mediação é levado a aprofundar o seu próprio ponto de vista e a descobrir outros.”

Tendo em vista essa definição compreendemos que o ato de mediar ou a mediação, necessita de um agente mediador, de um terceiro que facilite, interfira, e medeie algo ou alguma coisa para alguém. Esse mediador não precisa ser necessariamente um sujeito. Ele pode ser um objeto, um som, uma imagem, uma linguagem etc. Mas a definição não nos basta ao dizer que a mediação permite a passagem de alguma coisa para algum lugar, pois essa ideia da mediação exercer papel de ponte não será destacada aqui, mas sim ofuscada, ou até mesmo, esquecida.

Ainda caminhando pelo *corpus* teórico da semiótica, outro autor já referenciado aqui, também explora a mediação visando-a como parte de um sistema de representação semiótica, é o caso de Bastos ao afirmar que o objeto das mediações é “a circulação social dos signos na cultura”. (BASTOS, 2012, p. 65). Entretanto, no contexto germânico, “[...] a mediação surge como uma perspectiva

heurística que não depende dos objetos mediais [...]", e que ela "[...] implicaria sempre na transferência de um signo para outro sistema de signos [...]" (WIRTH, 2008 citado por BASTOS, 2012, p. 65).

Nessa mesma tessitura, também apresentamos o pensamento de Almeida (2012), o autor nos afirma que "[...] a mediação (ato ou efeito de mediar, interceder e interpôr) é uma atividade de natureza semiótica, isto é, institui-se por e nas representações." Nesse caso, o autor nos remete a ideia de que a mediação é compreendida através e pelas representações, ou seja, a mediação surge na representação.

Por continuar a caminhada na busca por mais bases conceituais a respeito da mediação, recorreremos a Davallon, pelo sentido do termo na área da comunicação, e o autor nos sugere que:

a noção de mediação aparece cada vez que há necessidade de descrever uma ação implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos – e ainda menos uma circulação de um elemento de um pólo para outro. Emitirei assim a hipótese de que há recurso à mediação quando há falha ou inadaptação das concepções habituais da comunicação: a comunicação como transferência de informação e a comunicação como interação entre dois sujeitos sociais. (DAVALLON, 2007, p. 10).

Neste caso, ressaltamos que na definição apresentada, o autor exclui a ideia de ponte em relação à mediação. Segundo Davallon, a mediação além de realizar uma interação entre determinados elementos, sujeitos ou objetos, ela implica em uma mudança, em uma alteração, em uma transformação da situação atual. Para Davallon (2007, p. 7), o termo mediação pode ser utilizado como conceito operatório para designar, descrever ou analisar um processo específico.

Alertamos, contudo, para o trecho "transferência de informação", empregado no texto de Davallon, citado anteriormente. Essa ideia de transferência não nos é pertinente e nem cabível dentro do contexto da área.

A ideia que se tem em determinadas áreas e subáreas de pesquisa sobre a possibilidade de transferência da informação, é contestada neste momento. Ao se pensar na palavra transferência, imagina-se que alguém que possuía alguma coisa deixou de possuir, como por exemplo, uma transferência bancária, onde um sujeito transfere um valor "x" para a conta de um outro sujeito, e o primeiro deixa de possuir

esse valor em sua conta bancária, e o sujeito “beneficiário” passa a fazer posse desse valor “x”. Ao se buscar o significado de transferência em Ferreira (1988, p. 644) deparou-se com a seguinte definição “ato pelo qual se declara ceder ou transferir a outrem a propriedade de algo, ou uma renda ou um título, etc.” e com os termos “passagem, troca, substituição.” Sendo assim, elimina-se a possibilidade de transferência de informação, pois a informação não nos é propriedade, não é algo palpável, é imaterial¹⁶.

No entanto, existe uma tendência em se estabelecer uma relação entre os processos da mediação e da transmissão, pois a mediação está mais comprometida com a transmissão de que com a comunicação, pois esta última está relacionada com o espaço, com o contexto; e a transmissão se dá com o tempo, não é imediata. Já o processo de transmissão é mais amplo que o da comunicação. Contudo, sabe-se que esta última antecede a primeira. Assim como a mediação, o processo de transmissão também não é impessoal/imparcial, necessita de uma interferência. Para que haja transmissão, é preciso que ocorra transformação, apropriação, se não, conversão, bem como na mediação (DEBRAY, 2001).

O que de fato ocorre é o compartilhamento da informação, a exteriorização, a socialização. Até mesmo porque nós mesmos não conseguimos exteriorizar todo o nosso conhecimento e/ou informação, quanto mais conseguiríamos transferi-los.

Smit (2009) destaca sobre a mitologia resultada a partir da tríade “organização, acesso e transferência da informação” na CI. De acordo com a autora, essa sequência “[...] propõe uma lógica de causalidade: a organização causa o acesso e o acesso causa a transferência.” (SMIT, 2009, p. 57). Essa logicidade transmite uma ideia de sequência obrigatória, cabendo a uma etapa levar à outra etapa necessariamente. No entanto, essa obrigatoriedade não ocorre de maneira lógica e simples, mas perpassa um processo longo e complexo.

Para Smit (2009, p. 59) “[...] neste processo, no qual a informação passa por uma organização, é dado o acesso à mesma e a transferência da informação é

¹⁶ No trabalho com a imaterialidade da informação, surgem questões ligadas à diversidade e aos atributos de dispositivos culturais de registro, armazenamento, recuperação, divulgação, acesso e uso da informação, como também ao processo dialógico que permite a um universo distinto de interlocutores espaço de contato e de manifestação da subjetividade que emana da interlocução (inter e intrasubjetiva). (GOMES, 2010, p. 88).

almejada, qual o papel do bibliotecário, ou do profissional da informação? A resposta é rápida e consensual na área: a *mediação*.”

Avançando teoricamente, sabemos que o termo *mediação* pode ser utilizado em diversos âmbitos. Pautada nos princípios da Teoria Matemática da Comunicação de Shannon e Weaver, a *mediação* é compreendida como um canal de comunicação, onde o seu papel é entendido no sentido estático, como “ponte”, onde o objetivo é levar a informação de um lugar para o outro. Mais uma vez alertamos para o “esquecimento” do sentido de *mediação* como ponte.

Relacionar o processo de *mediação* ao da comunicação é muito comum. Grosso modo, a comunicação, pautada nos princípios da concepção matemática da comunicação, é um processo onde existe um emissor, um canal de comunicação, e um receptor. Durante esse processo, a informação pode sofrer ruídos e caberá ao receptor fornecer um *feedback*, para comunicar se a informação chegou até ele de maneira “limpa” e compreensível.

Malheiro e Ribeiro vislumbram uma comunicação mediatizada, e a definem como:

[...] a *mediação* é o elo entre o enunciador e o destinatário pelo qual se fundam e garantem a coerência e a continuidade institucionais da comunicação. A *mediação* manifesta-se na emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda uma comunidade, a toda uma cultura. (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 146).

Esta última definição nos remete à ideia de que a *mediação* faz ligação, permite o processo da comunicação, une o emissor ao receptor a partir de uma necessidade.

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

Direcionando a seção de mediação para a sua finalização, trazemos novamente o pensamento de Marteleto (2009, p. 20):

A noção de mediação reinaugura questões que sempre estiveram presentes no campo de estudos da cultura, informação, comunicação e conhecimento: ao recusar a transparência, ela mostra quanto os dispositivos de comunicação/informação, a estruturação dos lugares, textos e espaços e acervos influenciam as interpretações e produzem objetos mistos e portadores de sentidos.

Reconhecemos a importância da abordagem realizada por Martín-Barbero em sua obra “Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia”¹⁷ em 1980, que discute a mediação sob a ótica da cultura e da comunicação. Sua teoria influenciou de modo expressivo, na década de 1990, a América Latina, e mais ainda o Brasil, quanto aos estudos de mediação. (SIGNATES, 1998). No entanto, optamos por não nos apoiar nesta abordagem para realizar essa pesquisa, pois a teoria informacional, que muito nos interessa, é pouco tratada, ou até mesmo excluída da obra de Martín-Barbero.

Nesta seção apresentamos algumas definições encontradas em dicionários e na literatura científica a respeito do termo mediação. O que percebemos é que a ideia da mediação vai além do pensamento de conciliação e/ou acordo entre duas partes, mas que ela está relacionada ao fazer, a uma ação intencional, a uma intervenção. A mediação também aparece como elemento fundamental tanto para o processo da comunicação, como para o da representação e da tradução de signos para a semiótica.

A seguir apresentamos um quadro para destacar as ideias e os termos mais encontrados nas definições de mediação apresentadas anteriormente. Acreditamos que o quadro possibilitará ao leitor uma visualização mais clara e concisa quanto à abrangência conceitual que o termo de mediação possui, o conceito já foi apresentado de forma textual ao decorrer desta seção. A análise foi feita a partir das ocorrências dos termos encontradas nas definições de mediação, e pode ser compreendida da seguinte maneira: a primeira coluna destina-se aos termos encontrados nas definições de mediação e logo à frente o número de ocorrências desses termos dentro dos parênteses. A segunda coluna reúne as expressões

¹⁷ Na obra, o autor investiga e discute a mediação sob a ótica dos meios de comunicação de massa e dos movimentos sociais.

centrais localizadas nas definições, também sucedidas pelo número de ocorrências delas entre parênteses.

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

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

Existe uma variedade de termos e expressões a partir das definições trabalhadas e dialogadas na pesquisa. Podemos inferir a partir do exposto que o termo mais encontrado entre as definições e conceitos, apresentados em relação à mediação, é o de “representação”, com cinco ocorrências. Acreditamos que esse resultado deve-se ao fato de a mediação estar mais consolidada e discutida nos âmbitos de estudo da semiótica e da comunicação. A segunda ocorrência houve empate entre os termos “interferência”, “intervenção” e “interlocução”, com três utilizações cada um. Essa percepção de mediação como interferência e intervenção já nos agrada e confirma nosso pensamento, de que o bibliotecário interfere durante as ações de mediação.

Quanto ao sentido das definições, a expressão que teve mais utilização foi “interferência de um terceiro”, com seis ocorrências. Nesse sentido, reconhecemos a

importância da interferência de um terceiro elemento ou sujeito, para realização a mediação. Outras duas expressões com três ocorrências cada uma, são as de “transformar uma situação atual” e “garantir a comunicação e a vida social”. Essas expressões nos sugerem que a mediação tem como intenção a modificação e a transformação de uma realidade, como também a de permitir a comunicação e a relação social entre os sujeitos no mundo, comunicados e mediados a partir de seres humanos, objetos, imagens, sons etc.

Concluimos que a mediação apresenta-se de diferentes e variadas formas, com denotações e sentidos diversos promovendo inúmeros diálogos e discussões a seu respeito. A mediação além de estabelecer relações de conciliação e de resolução de conflitos, também atua como elemento fundamental para a comunicação, possibilitando que as pessoas criem laços de socialização e convívio. A mediação requer diálogo e intersubjetividade, supõe que uma determinada situação ou condição passe por uma modificação e transformação.

3.1 MEDIAÇÕES E AS ÁREAS DO CONHECIMENTO

Nesta subseção apresentaremos os diferentes tipos de mediação localizados na literatura, procuramos discutir de forma breve e objetiva cada tipo de mediação encontrado, bem como apresentar quais poderiam ser os profissionais mediadores em cada um deles, lembrando que existem flexibilidade e possibilidade de um mesmo profissional atuar como mediador em diversas atividades de mediação.

Antes de iniciarmos a discussão sobre os diferentes tipos de mediação, é importante elucidar o pensamento de Bastos que se remete à Livingstone ao afirmar que:

Há algumas décadas [...] as publicações da área traziam no título termos como ‘comunicação de massa’, ‘sociedade’, ‘televisão’, ‘esfera pública’ e assim por diante, perfazendo uma fórmula que incluía um *médium* (ou categoria geral meios de comunicação) e alguma área do conhecimento: Televisão e Política; Meios de Comunicação e Esfera Pública; Jornalismo e Opinião Pública etc. Nas últimas décadas essa fórmula foi paulatinamente alterada para o termo mediação e alguma área do conhecimento: Mediações do Poder; Mediando Identidades; Mediações Culturais etc. (BASTOS, 2012, p. 67, grifo do autor).

Nessa perspectiva, quando autor referido afirma que o termo mediação começou a aparecer, nas publicações, atrelados a alguma área do conhecimento, nos instigou a procurar por outros tipos de mediação.

As modalidades de mediações apresentadas no quadro abaixo foram coletadas a partir de pesquisas e leituras realizadas no Grupo de Pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento”¹⁸, departamento de CI da UEL, desde 2009, quando era coordenado pelo Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, e tem sua continuidade até o presente momento sob a coordenação da Profa. Dra. Sueli Bortolin desde 2011. Conseguimos reunir as seguintes modalidades de mediações:

Quadro 2 - Modalidades de mediações.

Mediação Avaliativa	Mediação Cognoscitiva	Mediação Comunicativa
Mediação Comunitária	Mediação Corporal	Mediação Cultural
Mediação Custodial	Mediação da Informação	Mediação da Leitura Literária
Mediação da Língua	Mediação da Ritualidade	Mediação da Sensibilidade
Mediação de Conflito	Mediação de Conciliação	Mediação de Leitura
Mediação Digital	Mediação do conhecimento	Mediação do Livro
Mediação do objeto cognitivo	Mediação Documental	Mediação dos saberes
Mediação Eletrônica	Mediação Escolar	Mediação Esportiva
Mediação Estética	Mediação Familiar	Mediação Histórica
Mediação Individual	Mediação Institucional	Mediação Jornalística
Mediação Jurídica	Mediação Mercantil	Mediação Mediática
Mediação Múltipla	Mediação Oral da Literatura	Mediação para a paz

¹⁸ O Grupo de Pesquisa foi mencionado e apresentado anteriormente no capítulo 1 desta dissertação.

Mediação Patrimonial	Mediação Pedagógica	Mediação pós-custodial
Mediação Profissional	Mediação Psicológica	Mediação Radiofônica
Mediação Semiótica	Mediação Simbólica	Mediação Situacional
Mediação Social;	Mediação Técnica;	Mediação Tecnológica
Mediação Televisiva;	Mediação Vídeo-tecnológica.	

A partir dos tipos de mediação encontrados fica evidente a utilização do termo mediação em diversas áreas do conhecimento.

Daqui em diante, portanto, apresentaremos alguns tipos de mediação encontrados na literatura, não serão expostos todos os tipos de mediação existentes, pois ficaria demasiado extenso para este trabalho. Todavia, optamos por expor os seguintes:

Mediação como comunicação: Malheiro e Ribeiro (2011, p. 146) afirmam que “[...] a comunicação desempenha uma função de mediação no espaço social ao organizar e ao estruturar as expressões de pertença das quais os actores se reclamam no espaço social.” Exemplo de mediador: **Líderes de comunidade, ambientes corporativos.**

Mediação como língua: Lamizet e Silem (1997, p. 365 *apud* MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 146) consideram a língua como a primeira mediação, pois é por ela que os **homens** se relacionam e se organizam, é o que permite representar simbolicamente a realidade, dar sentido as coisas, e que

[...] a língua é uma mediação, na medida em que os seus praticantes fazem um uso próprio da norma colectiva e da cultura em que emerge o dispositivo linguístico: a língua é uma mediação que permite nomear e representar, mediante formas comuns, os objetos captados por percepções singulares.

Mediação cultural ou mediação da cultura segundo Davallon (2007, p. 4):

[...] visa fazer aceder um público a obras (ou saberes) e a sua acção consiste em construir um interface entre esses dois universos estranhos um ao outro (o do público e o, digamos, do objeto cultural)

com o fim precisamente de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro.

Nesse caso a mediação e o mediador atuam com vistas a apresentar um elemento (seja este um objeto, uma linguagem, uma imagem), desconhecido ou pouco conhecido, a um sujeito ou grupo social com a expectativa de que haja apropriação daqueles por estes. Exemplo de mediador: **Museólogo, Agente de patrimônio público, Agente cultural.**

Mediação custodial: Relacionada à guarda e a preservação. “[...] uma concepção de mediação passiva e até ‘negativa’, porque contrária ao utilizador, uma vez que a prioridade estava na guarda do património cultural incorporado e acumulado, não no acesso ou na difusão.” (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 161). Exemplo de mediador: **Unidade de informação cuja política dificulte ou proíba o acesso aos materiais e suportes informacionais.** Existem muitos prédios culturais e patrimônios públicos que ainda privilegiam a guarda e a preservação e possuem uma política de armazenamento e não de disseminação e mediação dos materiais e suportes informacionais.

Mediação de leitura: “[...] ato fundamental para formação de leitores, um posicionamento sociocultural no sentido de levar o cidadão a ler diferentes textos para que ele, com autonomia, exerça plenamente seu papel de cidadão.” (BORTOLIN, 2010, p. 107). A mesma autora em texto diferente afirma que “[...] em se tratando de leitura, podemos considerar que o mediador do ato de ler é o indivíduo que aproxima o leitor do texto.” (BORTOLIN, 2006, p. 67). Exemplos de mediadores: **Bibliotecários, Educadores, Pais.** A autora acrescenta outro tipo a esta mediação, definida como **mediação de leitura literária**¹⁹.

Mediação estética: efeito de tornar descritível e/ou comunicável algo que se representa no espaço (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 147). Exemplo de mediador: **Agente cultural,** ou a própria **Paisagem** em si.

Mediação mediática: “[...] o trabalho no interior dos média que [...] coloca o **jornalista** em posição de terceiro, de mediador. Este último recebe a sua legitimidade da sua pertença a um campo diferente dos que ‘mediatizam’ a informação ou os objetos com vista da sua promoção.” (DAVALLON, 2007, p. 7).

¹⁹ “[...] interferência casual ou planejada visando a levar o leitor a ler literatura em diferentes suportes e linguagens” (BORTOLIN, 2010, p. 115). Exemplo de mediador: **Professor, Bibliotecário.**

Mediação oral da literatura: “[...] toda intervenção espontânea ou planejada de um mediador de leitura visando a aproximar o leitor-ouvinte de textos literários seja por meio da *voz viva* ou da *voz mediatizada*.” (BORTOLIN, 2010, p. 137, grifo da autora). Exemplo de mediador: **Bibliotecários, Contadores de histórias.**

Mediação pós-custodial e mediação informacional: Definida por Malheiro e Ribeiro (2011, p. 170) como uma mediação complexa e variável, a mediação pós-custodial, está ligada a um número de profissionais limitado. Oposta à mediação custodial, vista anteriormente, a pós-custodial além de preocupar-se com o acesso e contato pelos usuários, relaciona-se também com a internet, com as redes colaborativas e participativas, está presente nos fluxos e espaços informacionais. Os autores ainda afirmam que a mediação informacional “[...] já não se estabelece apenas ao nível tridimensional e presencial dos integrantes.” (p. 173), ou seja, existe uma diversidade de relações e cooperativismo nesse tipo de mediação, como a presença da informática e da tecnologia. Nessa categoria os autores ressaltam para uma “[...] multi-mediação, isto é, a prevalência, em crescendo, de uma pluralidade de articulações e de interações centradas na colecta/produção, na organização e na promoção do acesso da informação.” (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 173). Exemplo de mediador: **Bibliotecário, Bibliotecas digitais, Cientistas da computação, Programadores, Web Designers, Usuários.** Os autores sistematizam a mediação pós-custodial e informacional em três tipos: **Institucional, Distribuída e/ou Partilhada e Cumulativa**²⁰.

Mediação semiótica: Segundo Charles Morris e seu projeto Behaviorista, existe a mediação semiótica, onde “[...] um **signo** é usado em relação a algum objeto se ele é produzido por um intérprete como um meio de atingir esse objetivo;

²⁰ “Institucional: enquadra-se nas tradicionais instituições culturais, como são as Bibliotecas e as Arquivos, é exercida pelos mediadores especializados, como são os bibliotecários e os arquivistas, mas ao mesmo tempo, tempo é partilhada com informáticos e *designers* de informação, de quem depende a feitura do *website* através do qual são disponibilizados os acervos em depósito. Distribuída e/ou partilhada: ocorre em certos tipos de serviços e *media* digitais, como *websites* e *blogs*, pertencentes a entidades colectivas e a indivíduos, em que há o(s) mediador(es) que localiza(m), digitaliza(m), seleciona(m) e disponibiliza(m) conteúdos, há o *designer* e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação e há aderentes ao serviço que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários. Cumulativa: À medida que se inovam e expandem mais as possibilidades tecnológicas (novas soluções e produtos) o papel do ‘*prossumidor*’ (produtor e usuário) cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de *designer* e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agregam interagentes idênticos ou parecidos. (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 180).

um signo que é utilizado é, portanto, um objeto-meio.” (NÖTH, 2005, p. 191, grifo nosso). O signo, desempenhando a mediação, permite uma relação entre um objeto e uma mente interpretante. A mediação semiótica é o instrumento que permite a formação da consciência e das habilidades, e a partir dela é que se criam as formas de atividades humanas. No caso das crianças, os signos contribuem para que elas entendam as relações existentes no mundo, estimulam sua criatividade para solucionar problemas e principalmente, atuam como meio de comunicação para elas frente ao mundo.

É possível compreender a mediação semiótica como uma mediação realizada pelos signos dos objetos, com a finalidade destes serem interpretados ou compreendidos e utilizados por uma mente interpretante. No momento em que essa interpretação é alcançada, a cognição humana constrói ou formula um pensamento, capaz de realizar tarefas, tomar decisões, relacionar-se com a sociedade etc.

Mediações institucionais: “[...] entendidas como as formas de mediação e de comunicação” estratégias que são praticadas efetivamente pelos sujeitos comunicantes, atuando como sujeitos sociais sob ‘lógicas institucionais’ visando a melhoria e evolução do espaço público e institucional. (MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p. 148). Os autores defendem que o “domínio” das mediações institucionais, são as **mediações sociais** que geralmente tratam e acompanham as mudanças e os efeitos causados pelas novas tecnologias numa instituição física ou virtual. Exemplo de mediador: **Publicitário, Relações Públicas.**

Mediações técnicas: São realizadas através de “[...] máquinas, métodos e procedimentos formalizados, regras de ação estratégica.” (DAVALLON, 2007, p. 14). Exemplo de mediador: **Um concerto, uma gravação.**

Em todos os tipos de mediação apresentados existe uma ligação com o fazer, com uma ação de interferência. Enfatizamos mais uma vez que a mediação não é passiva, ela é intencional, ainda que não seja de modo consciente. A mediação caracteriza-se por ser colaborativa, participativa e potencialmente transformadora.

Nesta seção, apresentamos diferentes tipos de mediação. No entanto, buscamos apresentar os tipos de mediação que mais se aproximam da área pesquisada, a CI.

Almeida (2007, Não paginado), afirma que:

Existem conceitos-chave que, por força de sua abrangência temática e do acúmulo de discussões a seu respeito, acabaram por se impor à comunidade intelectual mais ampla, independentemente de consensos a seu respeito: sociedade, cultura, comunicação, informação. Outros conceitos por sua vez, passam a circular com uma certa frequência no âmbito de determinados ambientes acadêmicos, a partir de momentos difíceis de serem circunscritos, exibindo uma naturalidade que muitas vezes esconde a falta de discussão mais aprofundadas acerca de suas aplicações, limites e paradoxos. Esse me parece ser o caso, atualmente, dos conceitos apresentados de mediação cultural e mediação da informação no âmbito da Ciência da Informação no Brasil.

Sendo assim, pretendemos avançar nas discussões a respeito da mediação da informação na CI no Brasil, que podem ser encontradas na seguinte subseção.

3.2 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO BRASIL

É relevante questionar sobre a origem do “sucesso” do conceito de mediação da informação na CI e sua utilidade e interesse científico nas pesquisas dessa área.

O *corpus* teórico da pesquisa em questão se preocupou em realizar leituras de materiais de literatura científica, como livros, artigos de periódicos, manuais etc. No entanto, recorreremos também à literatura cinzenta: teses, dissertações, relatórios de pesquisa, o que certamente ajudou a complementar a visão sobre possíveis explorações teóricas e aplicações metodológicas da mediação.

Considerar o Brasil como “periférico” em relação às “metrópoles” (França, Estados Unidos) quanto ao campo teórico da mediação está sendo uma atitude deixada para trás pelos pesquisadores da área. Do mesmo modo que o Brasil tem forte tendência e corpo investigativo representativo para pesquisar a “Organização e representação do conhecimento”, Grupo de Trabalho (GT) 2 da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (ANCIB), e linha de pesquisa mais tradicional e com maior visibilidade internacional, hoje o Brasil está caminhando em direção a um lugar distinto no contexto da produção de conhecimentos sobre a mediação na CI no mundo contemporâneo, que pode ser observada nas publicações do GT3 da Ancib, “Mediação, Circulação e Apropriação da Informação”.

Nesse cenário, tanto os encontros, como também a produção acadêmica publicada nos periódicos e nos livros, têm se destacado como ponto de partida do pensamento crítico e reflexivo sobre a mediação da informação em nosso País.

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

Esperamos, com este capítulo, contribuir para o corpus teórico a respeito da mediação, para que haja compreensão holística e plural do termo. Ainda que não tenhamos esclarecido todos os questionamentos, buscamos clarificar diferentes concepções de mediação, bem como fundamentar as discussões em relação à mediação em sólidas bases teóricas da CI.

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

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

Antes de adentrarmos na discussão da mediação na área de CI, indagamos sobre a possibilidade de criar um conceito científico *à priori*, isto é, antes que ele seja experienciado. É possível esse fato? Defendemos que um conceito deve representar fenômenos existentes, pois ele sustenta-se na realidade, na experiência, na comprovação dos fatos. No entanto, ressaltamos também que em algumas áreas teóricas, como a Filosofia, os conceitos são criados sem a necessidade de

comprovação por meio de fatos concretos. Outra questão discutida é se este conceito emerge da vontade pessoal do pesquisador ou de um incômodo existente.

Por exemplo, pesquisadores em nível de doutorado e livre docência (cada um com o seu grau específico de dificuldade para obtenção do título) buscam a formulação de novos produtos e/ou conceitos e a inserção e aceitação destes no âmbito profissional, no mercado de trabalho e/ou literatura científica de suas respectivas áreas do conhecimento. Acreditamos que esses conceitos possam ser formulados a partir tanto da vontade individual e/ou profissional do pesquisador, bem como de um incômodo existente e/ou falha reconhecida em determinada tarefa ou processo.

Existem diversas propostas de utilização do conceito de mediação na área da CI, no entanto, optamos evidenciar nesta dissertação duas propostas. Uma trata-se da proposta do Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Unesp/Marília) e a outra, do Prof. Dr. Carlos Alberto Ávila Araújo (Escola de Ciência da Informação e Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFMG).

Primeiramente, líder do Grupo de Pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento”²¹ do departamento de CI da UEL, Almeida Júnior (2009) relata a experiência do Grupo, que desde 2001, investiga a mediação, em relação aos projetos e publicações, mas principalmente quanto à nova proposta de objeto de estudo para área, a mediação da informação.

Segundo Almeida Júnior (2009, p. 89),

Os projetos originaram conceitos básicos, embora embrionários, no âmbito da mediação da informação. No entanto, causaram, como esperado, inquietações e questionamentos não só no âmbito do tema em si, como também nas fronteiras – a cada momento menos definidas – com áreas próximas.

O autor ainda completa discorrendo que na corrente sistêmica da informação, as indagações e contestações são indispensáveis e inevitáveis em toda e qualquer pesquisa, tais questionamentos só fazem com que as lacunas sejam preenchidas e que as incertezas sejam esclarecidas, e também que todos os resultados de

²¹ O Grupo objetiva pesquisar e discutir aspectos da área de Ciência da Informação, voltados para a Mediação da Informação. É formado por docentes, pesquisadores e alunos da Biblioteconomia e CI.

pesquisas “[...] apresentam uma verdade momentânea.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 90).

A necessidade da formulação do conceito pode ser percebida na seguinte fala:

[...] nos defrontamos com a necessidade de responder, ao menos de maneira inicial, a questões presentes em aspectos básicos do tema ao qual direcionamos nossos estudos. Entre os questionamentos, alguns se impuseram como prioritários, pois implicam em uma mudança de direcionamento no olhar e no foco de nosso objeto de estudo. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 89).

O conceito proposto além de fazer relação com a disseminação e apropriação da informação, serviria também para designar todo o fazer do profissional da informação, incluindo nesse caso a seleção e aquisição dos materiais de informação, catalogação e classificação, armazenamento, disseminação, serviço de referência, restauração e outros, ou seja, o conceito estaria presente em todos os serviços que são direcionados aos usuários, ainda que estes não estivessem presentes no momento da mediação.

Outra justificativa que levou Almeida Júnior juntamente com o grupo a pensar em uma definição para mediação da informação, foi que os profissionais da área utilizavam o conceito explicitando uma ideia de ponte, como se a mediação servisse única e exclusivamente para ligar dois pontos. No entanto, Almeida Júnior defende que a mediação vai além do sentido estático e neutro que exerce a ponte.

A segunda proposta para o conceito de mediação na área, escolhida neste trabalho, vem de Araújo (2012). O autor propõe que a mediação sirva como conceito epistemológico potencializador e integrador das áreas da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia, no campo da CI. Segundo Araújo (2011, p. 20) “pretende-se demonstrar que a evolução teórica das três áreas (e alguns desdobramentos práticos), ao longo do século XX, tem apontado frequentemente para a superação das distinções disciplinares entre elas – e, portanto, para a sua integração”.

Podemos inferir que a necessidade de utilização do termo mediação nesse caso foi de propor uma integração para as três áreas da CI. Para Araújo (2012, Não paginado, grifo do autor) “[...] arquivos, bibliotecas e museus nada mais fazem do que *interferir*, se colocar no meio, desse amplo processo em que seres humanos

criam e usam registros para desempenhar todas as suas demais tarefas [...]” e que “[...] essa ação de interferência, essa intervenção específica concretizada por essas instituições, podem ser vistas, na perspectiva do *olhar informacional* operado pela CI, como ações de *mediação*.”

Araújo atenta para o fato de que são muitas as maneiras de se pensar a mediação, mas que ao se tratar de uma “mediação informacional” é o que possibilita uma integração entre as áreas. Segundo Araújo (2012), a CI por meio do conceito mediação torna-se um “campo fértil para promover o diálogo” entre as áreas.

Foram apresentadas duas propostas de mediação. A primeira mais ligada à prática e ao fazer dos profissionais da informação, e a segunda mais próxima ao campo conceitual e teórico da área. Observou-se que ambas as propostas, Almeida Júnior (2009) e Araújo (2012), surgiram a partir de uma necessidade, de um incômodo, ainda que seja pessoal/profissional ou teórico/conceitual. A primeira devido à falta de entendimento e aplicabilidade errônea pelos profissionais da área, e a segunda pela barreira pela qual foi vista entre os campos da CI.

Embora a mediação como conceito na área ainda deixa a desejar, vão surgindo pesquisas para fundamentar e embasar teoricamente o campo de estudo. Alertamos que apesar da mediação ter sido discutida há algum tempo, ela não é vista e/ou reconhecida por todos na área e ainda não foi aceita hegemonicamente. No entanto, assim como defendemos que a mediação é o que determina e norteia todo o fazer do profissional da informação, ela precisa, sim, ser lembrada e discutida, tanto na academia e nos projetos de pesquisa, bem como no discurso e fazer dos profissionais da informação.

Reforçamos, novamente, que a mediação é interferência, posicionamento. Ela não deve ser neutra nem passiva, ainda que alguns acreditem que ela seja imparcial. Há também a noção de que a mediação atua com intenção manipuladora. No entanto, destacamos que a mediação possui caráter colaborativo.

Relacionamos a possibilidade de manipulação pelo bibliotecário com o pensamento de Foucault (1980, Não paginado), pois “[...] não se trata de adotar atitude protecionista para impedir que uma ‘má’ informação invada e sufoque a ‘boa’. Importa, pelo contrário, multiplicar os trajetos e as possibilidades de ir e vir.”

Pois de acordo com Signates (1998, p. 41) “[...] um ato de censura ou de modificação de um fragmento de informação não significa uma mediação, malgrado

esteja havendo interferências no processo de significação e mesmo que haja mediações envolvidas na produção desses significados.”

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

Segundo Carvalho e Reis (2007, p. 37), “[...] o discurso de Ortega y Gasset ainda desperta controvérsias e abre espaço para novas discussões sobre a recuperação e valorização do homem, mediante uma visão humanista, buscando a sua missão, através da mediação do profissional bibliotecário.”

Mais uma vez, em relação à valorização da permanência do profissional da informação como agente mediador, os referidos autores afirmam que,

A visão de Ortega expõe como centralidade a função do profissional da informação, bibliotecário, como filtro, ou seja, como mediador entre a informação e o usuário; esse profissional no exercício da sua atividade deve dar ênfase à cidadania que se reflete na competência técnica e administrativa e como mediador, tem função necessária no que tange à informação, selecionada, organizada e em linguagem acessível, visando o acesso à informação com o foco o usuário, razão de sua existência profissional. (CARVALHO; REIS, 2007, p. 40).

Em texto apresentado como palestra no COBIB, São Paulo, 1995, Leila Mercadante propõe novas formas de mediação. No entanto ela não discorre sobre o termo e, nem mesmo, esboça ideias a respeito. A pesquisa fica somente no aspecto prático e das ações que os bibliotecários precisam desenvolver tanto em vista do avanço das tecnologias, a utilização da internet, a disponibilização de catálogos online etc. A pesquisadora, na época, apontou que “[...] a introdução da informática, as facilidades de telecomunicações e a aceleração do uso de meios eletrônicos no acesso e tratamento da informação mudaram o conceito de biblioteca, criaram necessidades de novas formas de mediação.” (MERCADANTE, 1995, p. 34).

A partir das mudanças ocorridas nas bibliotecas de modo geral, a evolução do paradigma “pós-custodial” sugerido por Malheiro e Ribeiro (2011), os serviços de informação e referência, a questão do acesso, do compartilhamento, do papel social

do bibliotecário, a impossibilidade da neutralidade e da imparcialidade é que o conceito de mediação aparece. Talvez como conceito que expressa atividades de “disseminação da informação”, e não mais salvaguarda e patrimônio, mas de disponibilização dos suportes informacionais.

Wolton (2003) vislumbra o papel fundamental dos intermediários no acesso a informação e ao conhecimento, opondo-se ao pensamento do “*it yourself*”, isto é, do faça você mesmo. Nesse sentido, os mediadores, segundo o autor:

Os professores, assim como os documentalistas, sobre os quais eu não me canso de repetir que se trata de uma profissão essencial, largamente desvalorizada, e indispensável no futuro para se navegar nas redes, pois qualquer um que já tenha experimentado compreende a dificuldade e as limitações. Aliás, começa-se a perceber a força de emancipação e de progresso que existe no estatuto dos intermediários. A emancipação não reside mais em suprimir os intermediários, mas, ao contrário, em reconhecer o seu papel. (WOLTON, 2003, p. 136).

Segundo Almeida (2007, Não paginado) “[...] se os sistemas de informação atuam como mediadores materiais, a sua constituição aponta para uma mediação humana, que muitas vezes é esquecida na discussão sobre as novas tecnologias de informação e comunicação.”

Nessa linha de pensamento Costa e Almeida Júnior (2012, p. 66) afirmam que,

[...] não devemos fazer uso das tecnologias sem levar em consideração o que for ao encontro dos interesses dos usuários, sabendo mediar de maneira positiva e com eficácia, desde as fases de seleção e indexação dos assuntos, escolha de termos, armazenamento e disseminação da informação até a efetiva mediação direta do bibliotecário.

Para Wolton (2003, p. 147) “[...] hoje alguns acreditam que mediatização é sinônimo de mediação, e que as técnicas podem fazer ainda melhor que homens.”

Discordamos desse pensamento no momento em que pensamos na possibilidade de técnicas substituírem os homens. Por mais avançadas e desenvolvidas que forem, a presença de um mediador humano nunca será dispensada.

Outro autor que discute sobre a mediação e a tecnologia é Paulo Vaz, que vislumbra que “[...] a apreensão esperançosa da internet como fim da mediação era, na realidade, a descoberta de um potencial de liberdade resultante da crise do mediador do interesse geral próprio da modernidade.” (VAZ, 2006, p. 47). Ou seja, a internet não viria a implicar o fim do mediador, mas despertaria nele novas possibilidades de atuação mediante a atender necessidades gerais da sociedade.

Nesse sentido, o autor referido afirma que,

Diante das características do espaço público e das tecnologias de comunicação, a forma moderna do mediador só podia ser a do especialista no interesse geral. Sua função era a de selecionar, produzir e difundir informações que fossem de interesse para um público amplo. Em suas diversas especializações – jornalista, publicitário, editor, *bibliotecário*, etc. – o mediador aparecia como representante, sabendo ou do bem comum ou do que vários desejam. (VAZ, 2006, p. 48, grifo nosso).

O mediador nesse contexto, não necessariamente o bibliotecário, surge como o profissional que conhece e sabe o que o seu público deseja e/ou necessita. Desse modo, ainda trazendo o mesmo autor, “[...] o mediador será, sobretudo, filtro aplicado ao excesso de informações produzidas, o que já o diferencia do mediador do interesse geral apropriado aos meios de comunicação de massa, que filtravam as informações que iam ser compartilhadas por todos.” (VAZ, 2006, p. 53). O autor nos remete a uma visão reducionista do fazer do mediador, restringindo-o apenas como filtro em meio ao universo informacional e à ânsia de informação pelos usuários.

De acordo com estudo²² realizado por Gomes (2010) as pesquisas no campo da CI que se dedicam aos temas de mediação, circulação e apropriação têm aumentado de modo significativo. Segundo a autora referida, o maior número de artigos publicados encontra-se nos seguintes periódicos: *Informação e Sociedade*, *Datagramazero* e *Perspectivas em Ciência da Informação*, embora outros periódicos como: *Ciência da Informação*, *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia*

²² Estudo cientométrico sobre as tendências de pesquisa no Brasil acerca da mediação, circulação e apropriação da informação, a partir de amostra constituída pelas produções científicas de 2008 e 2009 constantes dos anais do Encontro Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação (Enancib) e de cinco dos mais importantes periódicos científicos brasileiros do campo da Ciência da Informação (CI): *Ciência da Informação*, *Perspectivas em Ciência da Informação*, *Informação & Sociedade: Estudos*, *Datagramazero* e *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação* (2008-2010). (GOMES, 2010, grifo da autora).

e *Ciência da Informação*, também tenham publicado artigos na temática apontada acima.

Um dos resultados obtidos por Gomes (2010) que destacamos, porém, é a questão de que os estudos que foram mais realizados a respeito da mediação. Estão eles relacionados à “[...] mediação humana, cultural e tecnológica, tratando de ambientes e fontes de informação, recursos e suportes de registro e de leitura, ações de compartilhamento.” (GOMES, 2010, p. 92). E como esperado, “[...] mais ainda sobre mediação tecnológica (tratando de ambientes – bibliotecas, museus, arquivos, centros e serviços de informação, fontes, recursos).” (GOMES, 2010, p. 95).

Esse aumento contínuo de pesquisas em relação à temática segundo Gomes (2007, p. 93),

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

Inferimos, ainda, a partir do estudo de Gomes (2010), que as metodologias mais utilizadas, sem ordem de utilização, nos trabalhos apresentados e nos artigos publicados são o estudo bibliográfico, estudo de caso, levantamento e estudos documentais.

De acordo com Gomes (2010, p. 98),

Além disso, constata-se a evolução de investigações científicas que focalizam questões relacionadas com os elementos da imaterialidade da informação, vinculados ao processo de significação e apropriação cultural. Isso, contudo, não inibe o avanço de outros estudos sobre os elementos de mediação contidos nas próprias ações voltadas à organização, preservação, recuperação e disseminação, destinadas ao acesso e uso da informação.

[...]

No entanto, com ênfase para os indivíduos com trabalhos apresentados nos dois últimos Enancib, verifica-se esforço de execução de estudo quase experimentais, na tentativa de desenvolvimento de intervenções em determinados contextos, com o objetivo de testar ou avaliar metodologias e estratégias de mediação.

Nesse sentido, justificamos citar o conceito apresentado no trabalho²³ pioneiro na aplicação do conceito de mediação da informação na CI no Brasil, que foi apresentado pela primeira vez no IX Enancib, em 2008, que poderá ser encontrado na próxima subseção. No trabalho, Almeida Júnior (2008) além de definir o conceito de “mediação da informação”, também discute possibilidades e maneiras de mediação. Seu pressuposto é a existência da interferência em qualquer fazer do profissional da informação visando que o usuário se aproprie da informação, fortalecendo a presença fundamental do bibliotecário e “excluindo” a ideia que se tem de possível neutralidade por boa parcela dos bibliotecários.

Outro estudo que também investigou ações de mediação da informação em bibliotecas universitárias, este realizado por Novelli, Hoffmann e Gracioso (2011), analisou somente as ações de mediação explícita, utilizando a web, as tecnologias, os websites etc., como recursos de mediação.

Smit (2009, p. 60) elucida que o processo de mediação é complexo e,

[...] ao mesmo tempo a função mediadora do profissional não é submetida a um questionamento mais detalhado. Creio que devemos discutir com mais profundidade como exercemos esta função, quais variáveis intervêm no processo, distribuir estas variáveis entre aquelas que estão fora²⁴ de nossa esfera de ação e quais outras constituem nosso lócus particular de atuação profissional e investigação científica.

Da mesma forma que o termo mediação é utilizado e empregado em diversas áreas do conhecimento, o mediador também está presente nelas. Cada mediador tem sua devida importância e um papel a ser desempenhado na sociedade. No entanto, o foco deste trabalho é fazer uma abordagem da mediação da informação dentro da Biblioteconomia e CI e, neste caso, a mediação implícita da informação mais precisamente, passando a ser o mediador então nesta área, o bibliotecário.

²³ Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação (2008).

²⁴ As instâncias que estão fora da alçada dos bibliotecários segundo a autora são “[...] a educação fundamental é deficiente (o que é um fato), o cidadão tem pouca consciência de suas necessidades informacionais (outra verdade), o acesso à tecnologia da informação e aos meios de comunicação é socialmente injusto e desigual (outra verdade) [...]”. (SMIT, 2009, p. 60).

3.3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Em palestra proferida no Seminário de Ciências da Informação, UEL, 2001, e transformada em artigo posteriormente, Johanna W. Smit mencionou que a Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia juntas se constituem como as “três marias” da CI, e que realizam o “gerenciamento dos estoques informacionais” de três maneiras: “gestão da memória”, “produção de informação documentária” e “mediação da informação”. Desse modo, a autora define mediação da informação como “a comunicação de informações objetivando uma efetiva transferência da informação, em função das necessidades informacionais dos usuários” e como um “meio para utilização da informação estocada.” (SMIT, 2003).

Para Smit, a mediação da informação se caracteriza como um ato comunicacional de informações, que tem como objetivo transferir a informação com vistas a atender as necessidades informacionais dos usuários. Além de perceber a mediação dessa forma, Smit também vislumbra a mediação como uma forma de se promover a utilização do acervo. E por fim, descreve as atividades de mediação da informação como: os serviços ao usuário, a ação cultural e a comunicação documentária. (SMIT, 2003).

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

Almeida (2007, Não paginado) afirma que

A idéia de mediação acaba por cobrir coisas tão diferentes entre si, que vão das velhas concepções de ‘atendimento ao usuário’ à atividade de um agente cultural em uma dada instituição – museu, biblioteca, arquivo, centro cultural -, à construção de produtos destinados a introduzir o público num determinado universo de informações e vivências (arte, educação, ecologia, por exemplo), à elaboração de políticas de capacitação ou de acesso às tecnologias de informação e comunicação.

Desse modo, como já mencionado, surge o conceito de mediação da informação para a área de CI no ano de 2008, este nos é apresentado por Almeida Júnior, ao afirmar que,

Mediação da Informação é toda interferência - realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 46).

Segundo o autor, a mediação da informação não é passiva, é uma ação de interferência, que acompanha todo o fazer do bibliotecário, ainda que indireta e inconscientemente. A mediação da informação não é neutra, não pode ser imparcial. O bibliotecário ao desempenhar ações de mediação deve assumir seu papel de mediador pleno, e não apenas esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional, exercendo a velha e esquecida ideia de realizar a mediação da informação como sinônimo de ponte (SANTOS NETO, 2011, p. 18).

É necessário destacarmos dois elementos presentes no conceito proposto por Almeida Júnior: a interferência e a apropriação (discutidos com ênfase nas próximas páginas). A interferência nega qualquer hipótese de que o bibliotecário, bem como as técnicas que desenvolve e o espaço em que atua sejam neutros. Se afirmarmos uma possível neutralidade pelo bibliotecário, estaríamos defendendo que ele é imparcial e apolítico em seu fazer, anulando sua ação perante a sociedade, e excluindo-o como sujeito ativo da história. (FADEL *et al.*, 2010).

Dessa maneira, achamos necessário trazer o pensamento de Almeida Júnior (2009, p. 92), quanto à ideia de mediação como ponte,

A imagem da ponte parece-nos inapropriada, em especial porque apresenta a idéia de algo estático, que leva alguma coisa de um ponto a outro ponto, sendo estes predeterminados e fixos, e sem interferir no trajeto, no modo de caminhar e no final do percurso.

Entendemos que mediação da informação está diretamente ligada às ações implícitas e explícitas que são voltadas para o usuário, e que a mesma é fundamental em todas as práticas do bibliotecário. Tendo em vista esse cenário, Almeida Júnior avança em relação ao conceito de mediação da informação, e nos

propõe que este ainda permite o seguinte desdobramento, em mediação implícita da informação e mediação explícita da informação.

Deste modo,

A mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. [...] A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93).

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

De acordo com Duarte (2012, p. 84),

Com a mudança do paradigma custodial para o pós-custodial, a mediação (explícita ou implícita) se torna primordial nas instituições como bibliotecas, arquivos e museus. O novo paradigma que se instaura, com um volume cada vez maior de informações circulantes, em novo suporte – o suporte virtual, das redes, da Internet, da informação eletrônica – e com uma autonomia cada vez maior do usuário nos processos de busca conduz à reflexão do papel desses profissionais num futuro próximo.

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

Assim, o caráter da mediação da informação depende não somente das ações realizadas pelos bibliotecários, como também da presença imediata/física ou não dos usuários. (SANTOS NETO, 2011, p. 19).

Almeida Júnior (2007a, p. 34) afirma que,

Há que se ficar bem claro, também, que na mediação existe ‘interferência’ do profissional que atua no espaço em que ela é

deflagrada. A interferência contradiz o senso comum dos profissionais da área que defende uma impossível neutralidade no âmbito do fazer desses profissionais. Não só a interferência é salutar, como é, também imprescindível. Os limites entre a interferência e a manipulação, no entanto, são frágeis e passíveis de não serem percebidos.

A interferência (explícita ou implícita) realizada pelo profissional da informação é fundamental em todos os serviços e produtos oferecidos em unidades informacionais. (SANTOS NETO, 2011).

Essa ideia de interferência, segundo Bortolin (2010), fica mais clara ao afirmar que “[...] o leitor age ativamente no momento de se apropriar da informação e que o profissional envolvido na mediação da informação não é neutro, pois recebe influência do leitor e o influencia também.” Dentro desse contexto, constatamos que a interferência do bibliotecário se faz necessária tanto para os processos de mediação implícita, como para os processos de mediação explícita.

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

[...] mais do que a informação, o bibliotecário deve estar preocupado com a mediação dessa informação. Hoje, nossa reflexão aponta para a mediação – muito mais do que a informação – como o objeto principal da biblioteconomia e, portanto, do fazer do bibliotecário. Tendo a mediação como diretriz, como norte, como objeto, o bibliotecário pode alterar, pode transformar sua ação social, não a ideal, mas a real. (ALMEIDA JÚNIOR, 2004b, p. 86).

Concordamos com o pensamento exposto, pois o profissional da informação deve se preocupar com a mediação da informação e não somente com a “informação”. Nessa perspectiva, Almeida Júnior (2007b, p. 35), afirma que a mediação determina todo e qualquer fazer do profissional da informação.

A preocupação com a mediação da informação, e não somente com a informação registrada, permite-nos ampliar os espaços de atuação, e segundo Fadel *et al.* (2010, p. 19),

No âmbito de suas preocupações, a ciência da informação deve ter presente a informação não registrada. Alguns segmentos da área, lidam com a informação registrada. Não é o caso, por exemplo, da disseminação e, de maneira mais abrangente, da mediação da

informação que estuda e pesquisa, entre outros, a oralidade; que volta seus olhos para as atividades culturais, a ação cultural, a leitura, a mediação da leitura, a animação da leitura. Preocupa-se, além disso, com a recepção da informação, com as influências, manipulações, ideologias que ela carrega em seu bojo. Direciona suas análises para os interesses, os embates, as lutas de ideias e concepções que estão presentes na construção do conhecimento.

Se levarmos em consideração a informação em si como objeto de estudo da área, acabamos por excluir elementos que a própria área insiste em afirmar que são trabalhados e oferecidos pelas bibliotecas, as ações culturais, as contações de história, mediação de leitura, o teatro etc. Essas ações podem vir a ser registradas, tratadas, documentadas e disponibilizadas. No entanto, ao fazermos isso com elas, excluimos todo o seu potencial sensorial e emocional, que os suportes CD's, DVD's, não permitem expressar com a mesma intensidade, pois, sendo assim, estaremos lidando com os suportes informacionais que armazenam a atividade, e não a atividade em si. Defendemos que ao filmar uma contação de história, ela deixa de ser contação e passa a ser um suporte informacional que contém "registrada" a ação de mediação desenvolvida. Por isso, perceber a informação registrada como o objeto de estudo da área, nos parece ingênuo, contraditório e reducionista.

Para esclarecer o pensamento apontado por nós, "[...] o profissional da informação atua com uma informação que ainda não se fez, que está em potência, uma quase-informação, uma possível-informação, uma provável-informação. Nós a denominamos protoinformação." (FADEL *et al.*, 2010, p. 19).

Para que uma "protoinformação" se torne efetivamente uma informação, deve haver um contato com o sujeito em que o sujeito estabelece relações a partir das suas experiências e seus conhecimentos com o novo, o desconhecido. É somente na relação que a informação se dá, seja essa relação entre o sujeito e o texto, o sujeito e um objeto, o sujeito e um som, o sujeito e uma imagem, o sujeito e outro sujeito etc. Entendemos a informação como a troca entre sujeito e suporte a partir dos dados fornecidos/encontrados. Se houve mudança e formação de pensamento crítico é informação, caso contrário é apenas um dado. A informação só é útil quando o indivíduo infunde-lhe significado, só se dá na interação com o sujeito, ela pode ser entendida e compreendida de "n" maneiras por diferentes indivíduos. (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2013).

Apresentamos, também, a definição de informação estabelecida por Barreto (1994),

Aqui a informação é qualificada como um instrumento modificador da consciência e da sociedade como um todo. Aqui a informação é qualificada como um modificador da consciência do homem e de seu grupo. Deixa de ser uma medida de organização para ser a organização em si, é o conhecimento, que só se realiza se a informação é percebida e aceita como tal e coloca o indivíduo em um estágio melhor de convivência consigo mesmo e dentro do mundo em que sua história individual se desenrola.

É uma tendência de muitos bibliotecários restringirem suas ações aos poucos gêneros de documentos, e esse comportamento segundo Bortolin (2010) permite que “[...] a sociedade atrele a sua imagem apenas às bibliotecas, pior do que isso leva a maioria dos profissionais da Biblioteconomia a avaliar que o objeto da CI é apenas a informação registrada.” O que observamos é uma dissonância entre o fazer ideal e o real, pois muitas vezes os bibliotecários buscam uma “suposta” neutralidade que é fruto de uma atuação focada ainda nos suportes de informação, e não na mediação dela. (SANTOS NETO, 2011, p. 20).

Acreditamos que o fazer do bibliotecário ainda não é tão valorizado quanto precisa sê-lo. Isso, talvez, porque seu serviço não é visto como um fazer social, um ato que resulte em mudanças e/ou transformações sociais, mas sim como apoio quase não requisitado, meramente técnico e desprovido de impacto social.

Atentamos, também, que a relação usuário/bibliotecário é fundamental para completar o processo de mediação, mais precisamente a mediação explícita. No pensamento de Almeida Júnior (2002, p. 142), o

[...] Serviço de Referência e Informação, fim último das atividades desenvolvidas pelas bibliotecas, espaço em que se concretiza a Mediação da informação, a relação entre a necessidade e a informação, é um trabalho com pouco status entre os profissionais da área. Em qualquer tipo de unidade de informação, principalmente nas ligadas a empresas e que lidam com informações especializadas, o Serviço de Referência e Informação é priorizado.

Ficamos surpresos diante do pensamento apresentado, quando o autor referido nos diz que há “pouco status” na relação necessidade/informação pelos bibliotecários. Reconhecemos que o núcleo duro da área é a Organização e

representação do conhecimento, e que estes bibliotecários se valorizam mais que aqueles que atuam nos demais setores da biblioteca, e principalmente em relação àqueles que trabalham no Serviço de Referência e Informação, que muitas vezes não é um local onde se encontra um bibliotecário. No setor de referência, coloca-se “qualquer” funcionário para atender os usuários, incluindo estagiários e outros profissionais não preparados.

Destacamos, porém, que o objetivo das ações de mediação realizadas pelas bibliotecas deve ir além do fornecimento da informação, mas sim visar por uma apropriação da informação, isto é, que o usuário se aproprie de alguma forma da informação que lhe foi mediada.

Devido às conceituações apresentadas sobre mediação da informação, é fundamental elucidarmos a importância da interferência em qualquer atividade do bibliotecário. Certamente deve-se buscar a imparcialidade quanto a essa interferência, mesmo sabendo que ela não será alcançada, todavia é necessário diferenciar interferência de manipulação. (SANTOS NETO, 2011, p. 22).

Para confirmarmos a importância da interferência do bibliotecário, trazemos o seguinte pensamento:

O que não cabe mais é a indiferença do mediador, pois estaria negando uma função tanto social quanto educacional da biblioteca, ao se manter alheio às decorrências do processo em que atua. (BARROS, 2006a, p. 22).

Desse modo, buscamos o significado de interferência em Luft (2000, p. 397) e nos deparamos com a expressão “ação ou efeito de interferir” e com os termos “intervenção, intromissão”. Procuramos também a definição de manipulação, que segundo Luft (2000, p. 441) é entendida no sentido de “manusear em vista dos próprios interesses; forjar; dominar”. Inferimos que a intervenção difere-se da manipulação quando aquela não prioriza interesses próprios do bibliotecário, e muito menos provoca situações de domínio e manipulação, mas que preza por um ato intencional colaborativo, visando transformação e mudança. Concluímos que buscar o equilíbrio entre essas duas expressões é imprescindível, ainda que seja difícil. (SANTOS NETO, 2011, p. 22).

A mediação da informação pode ocorrer em qualquer espaço informacional e dentro desse espaço ela pode aparecer em cada “setor”. As manifestações de

mediação que são mais vistas nas bibliotecas são as ações realizadas pelo bibliotecário no Serviço de Referência e Informação, pois lidam com a presença do usuário. Segundo Almeida Júnior (2004a, Não paginado) a atuação do bibliotecário,

[...] como mediador da informação, não se realiza de maneira apática, passiva, amorfa, mas ao contrário, o resultado da mediação carrega uma interferência até mesmo objetiva do bibliotecário e que ocorre em todo o processo, em todas as instâncias e segmentos do fazer desse profissional.

Mesmo que a mediação seja mais facilmente percebida nos serviços finais das bibliotecas, ela está presente desde o momento de planejamento e da determinação das ações que ocorrerão na unidade de informação. (SANTOS NETO, 2011, p. 23).

Nesse sentido, Santos e Gomes (2010, Não paginado) defendem que:

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

As autoras vislumbram a presença de dois "desejos" durante a mediação da informação. O primeiro que é próprio do bibliotecário lida com atividades, tanto tradicionais quanto com as inovadoras, e o segundo que é único e exclusivamente o usuário, anseia pelo suprimento de uma necessidade informacional, e posterior apropriação da informação.

De acordo com Barros (2006b, p. 123) "'estar desejoso' significa querer, ter vontade, pretender, desejar. Vejamos nisso um sentimento muito ligado a amar, gostar". A autora conclui que todo profissional, independente de área que for, deve possuir uma vocação.

No entanto as ações de mediação também estão sendo influenciadas pelo avanço das tecnologias e pelo modo como a sociedade tem se comportado perante a uma necessidade informacional. De acordo com Pieruccini (2007, Não paginado):

[...] a mediação da informação, na contemporaneidade, passa por processos tão revolucionários quanto aqueles originados pelo advento das 'antigas' tecnologias de registro e circulação, não

apenas como intensidade certamente mais contundente, em razão da natureza e da abrangência que as tecnologias eletrônicas permitiram, (sobretudo depois da Segunda Guerra), mas também face às estruturas e circuitos pelos quais a informação passa a ser organizada e mediada.

A autora nos relata que a mediação da informação sofre mudanças com a mesma intensidade que a informação sofreu e ainda sofre. Isso se deve ao fato das mudanças tecnológicas e ao avanço nos meios de comunicação, que dialogam com o ambiente informacional. Vejam: se a informação e/ou o suporte informacional muda, a mediação dela muda também.

De acordo com Silva e Lopes (2011, p. 8) “[...] assim pode-se concluir que as tecnologias da informação e comunicação poderão eliminar formas tradicionais de mediação, mas abrem possibilidades para formas inovadoras de mediação”. Quando as autoras socializam esse pensamento, elas estão se referindo às atividades de mediação desenvolvidas nos serviços prestados ao usuário de modo explícito, passando então os bibliotecários a não mais prestarem serviços tradicionais e buscarem e utilizarem as novas formas de mediação que estão disponíveis na internet atrelada as tecnologias.

A pesquisa realizada pelas autoras referidas, afirma que a internet fez com que os usuários da informação não necessitassem mais dos intermediários, no caso os bibliotecários, quando se trata do processo de busca da informação. Discordamos do resultado apontado pelas pesquisadoras, pois ainda que a internet aparentemente exclua necessidade de um mediador nos processos de busca da informação, ressaltamos que o mediador humano sempre será imprescindível para a busca e recuperação de informação. Essa mudança, provocada pelo avanço da internet, deve-se ao acesso aos suportes informacionais desprovido de barreiras físicas e/ou impedimentos, tais como o horário de acesso e o local. Esse fenômeno de autonomia no processo de busca²⁵ é denominado pelas autoras como “desintermediação da informação²⁶”.

²⁵ Silva e Lopes destacam que o “fenômeno gerado pela autonomia dos usuários na busca de informação, foi rotulado por Lévy (2000). Ver mais em LÉVY, P. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: MARTINS, F. M.; SILVA, J. M. da (Org.). **Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e cibercultura**. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2000. p. 195-216.

²⁶ “A desintermediação é um fenômeno em processo de consolidação e, por isso, existem algumas divergências quanto aos seus benefícios ou seus malefícios para os usuários, unidades de informação e serviços bibliotecários”. (SILVA; LOPES, 2011, p. 4). Segundo

Silva e Lopes (2011, p. 6) defendem que a desintermediação “[...] significa a eliminação do mediador entre a informação (ou qualquer produto) e seus usuários finais [...]”. Os usuários realizam seus processos de busca sem a necessidade da ajuda dos bibliotecários e das bibliotecas, como “filtros” da informação, mas esquecem que a própria estrutura da internet, já se apresenta como uma mediação.

Segundo Duarte (2012, p. 84),

[...] hoje um estudante prefere, em grande parte das vezes, utilizar o ‘amigo Google’ para fazer suas pesquisas do que fazer uma busca em uma biblioteca. O Google não lhe pede que manipule catálogos ou índices para localizar aquilo de que precisa, não exige o uso de terminologias adequadas, basta que ele informe uma sequência de palavras que representem sua necessidade informacional. Não é necessário mais o mediador!

A autora discorre sobre o comportamento dos estudantes envolvidos na pesquisa, acreditamos que essa postura é devido à pressa e ao imediatismo impostos pela sociedade atual.

Silvio Mieli discute ironicamente sobre o comportamento dos pesquisadores, ao afirmar que é uma “[...] atitude natural dos usuários da internet: procurar qualquer coisa naquele retângulo mágico do buscador Google. Se não aparecer nada talvez ‘a informação que buscamos efetivamente não exista’. Será?” (MIELI, 2008, Não paginado). O Google tem acesso a uma mínima quantidade de informação dentro da existente, boa parte das informações, principalmente as de cunho científico e acadêmico, não é recuperada devido ao fato desta estar indexada e inserida em bases de dados que o Google não consegue recuperar.

No entanto, “[...] o trabalho dos mediadores de informação pode estar mudando de suporte, mas a função de mediação permanece cada vez mais necessária e deve ser cada vez mais importante na formação profissional.” (DUARTE, 2012, p. 84).

Para reforçarmos este pensamento, reportamo-nos a Davenport (1998, p. 53) que afirma que os humanos são “[...] os melhores meios para identificar, categorizar e integrar a informação.” Sendo assim, ainda que haja as ferramentas e os

as autoras, o conceito de desintermediação surgiu em meados dos anos 60 e 70, devido às modificações ocorridas nos setores industriais e financeiros, que passaram a oferecer serviços sem a presença da mediação humana.

instrumentos mais avançados quanto à tecnologia, elas não superarão a eficácia e a capacidade que o ser humano. Nesse caso, o bibliotecário deve buscar, selecionar e mediar a informação.

Sabendo que a mediação da informação visa a apropriação, julgamos necessário discutir sobre o conceito de apropriação e os fatores acarretados por ele.

3.3.1 Apropriação da Informação

Discutir o conceito de apropriação da informação sem falar de leitura é assumir uma postura ingênua. Como é possível se apropriar de alguma coisa sem conhecê-la, isto é, sem a leitura? Partimos da concepção de leitura apresentada por Paulo Freire na obra “A importância do ato de ler”, ao discorrer que a leitura é um ato de apropriação individual de informação e de construção de conhecimento a partir da interação dos sujeitos com o mundo, seja este social, cultural, informacional ou educacional etc., é um processo de construção de sentidos para o sujeito que lê.

A leitura segundo Barros (2006b, p. 126) pode ser entendida como,

[...] a tomada de consciência de algo, que pode ser um texto grafado ou não, com o escopo de conhecer/compreender o seu significado. Essa relação entre sujeito (leitor) e objeto (texto) é mediatizada pelos referenciais de mundo (contexto) próprios de cada um, isto é, o repertório experiencial e ímpar, que gera as ‘n’ interpretações individuais de um mesmo objeto. Esse objeto da leitura do mundo (ou da palavra) é codificado através da língua e das expressões artísticas, pela fala, pelas letras, pelos traços, pelas cores, pelos sons, pelas formas, pelos gestos... [...]

Almeida Júnior (2007, p. 33) apresenta uma definição para leitura, ainda que não seja uma definição concluída devido ao número de possibilidades de se pensar em relação a ela, o autor referido afirma que,

Ler é decodificar palavras; ler é o processo que permite a relação entre nós e o mundo; a leitura nos proporciona o conhecimento; a realidade só se apresenta integralmente por meio da leitura; a leitura, assim como a escrita, é a expressão máxima da inventividade, da criatividade e da intelectualidade do homem; a leitura nos leva a uma viagem pelo imaginário; ler é se apropriar do acervo de conhecimentos e experiências da humanidade; a leitura é a possibilidade da fruição do belo, da estética; ler é se nutrir da tradição e da memória do homem; a leitura é proeminentemente prazer; a leitura é a representação maior da virtualidade; ler é

caminhar pelos espaços do sonho; a leitura possibilita a vivência momentânea dos desejos, das vontades e dos anseios reprimidos ou impossíveis de serem concretamente realizados; a leitura permite ser o outro, estar no outro; ler é se apropriar de um dos mais importantes instrumentos de opressão, a escrita.

E, justamente, devido a essa concepção de leitura, que optamos por discutir a leitura de modo *lato*. Leitura não é só válida se for de texto escrito e formalizado, leitura também é proveitosa quando realizada em textos fotográficos, imagéticos, sonoros, através de expressões corporais, sensoriais, visuais etc. Leitura de memória e pensamento, de sentimentos e experiências, leitura como for, mas leitura. Para confirmar nosso pensamento, citamos Foucault (1980) quando diz: “[...] nunca conseguirão levar-me a crer que um livro seja ruim porque se viu o autor à televisão. Mas nem quer que seja bom só por este motivo.” Ou seja, para que a leitura de um texto seja vista como uma boa leitura, não é preciso que este seja alvo dos holofotes das mídias.

Para que se possa extrair de uma leitura uma informação é preciso que esta esteja registrada, exteriorizada, socializada, em algum tipo de documento e/ou suporte informacional, não que necessite aparecer nos livros e periódicos renomados, mas que esteja disponível, socializada e inteligível em algum suporte informacional. (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2013). Para Almeida Júnior (2007, p. 34) “[...] a decodificação desse documento, o decifrar de sua linguagem, enfim, a leitura é que possibilitará sua apropriação.” Isto é, a partir da leitura, da codificação, do entendimento que se obteve a partir do primeiro contato com a informação ali registrada é que se almeja pela apropriação da informação. Destacamos aqui que a cada leitura, realizamos uma nova leitura, o mesmo texto que se lê aos 15 ou aos 45 anos de idade nos trará em cada momento um significado diferente, uma nova percepção, como já afirmado, uma nova leitura.

Antes de recorrermos ao referencial teórico científico na literatura da área a respeito do termo apropriação, buscamos o seu significado no *Dicionário Aurélio Básico da Língua Portuguesa*, organizado por Ferreira (1988, p. 54), e deparamo-nos com a seguinte expressão, “ato ou feito de apropriar-se” e com os termos “acomodação, adaptação”. Compreendemos que a ideia expressa em apropriação refere-se a uma ação de “posse”, de se tornar proprietário de algo.

De acordo com Bortolin e Almeida Júnior (2010, p. 87), “[...] o senso comum afirma que apropriar é ‘tomar’ para si, ‘apossar’, ‘tornar próprio’ etc.”

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

Almeida Júnior se posiciona em relação à utilização do termo “uso” ao invés de “apropriação” da informação quando,

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

O termo uso nos remete a ideia de objeto concreto, o que não é o caso da informação, que se apresenta de modo imaterial. Nesse mesmo olhar, encontramos, também, o seguinte pensamento,

A apropriação, por sua vez, opõe-se a 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. É com esse conhecimento transformado que nos relacionamos com o mundo. (FADEL *et al.*, 2010, p. 18).

Segundo Costa e Almeida Júnior (2012, p. 67),

Quando se diz apropriação da informação torna-se claro que essa informação se concretizou, alterou de alguma forma um conhecimento pré-existente e teve significado para o processo de tomada de decisão que possa influenciar em qualquer atividade de produção e geração do conhecimento. É importante que esse conhecimento não fique apenas individualizado, devendo ser socializado, além de disponibilizado para a sociedade, gerando novos conhecimentos.

Portanto, tratando-se de uma apropriação da informação, vislumbramos que o ato de se apropriar de uma informação, de um conceito, de construir conhecimento

se dá somente a partir de uma leitura, ou seja, realizamos uma leitura de um texto (leitura de modo amplo), assimilamos esse conteúdo, fazemos relação com o nosso conhecimento já existente e, somente então, nos apropriamos da informação. (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2013).

Almeida Júnior (2007, p. 35) destaca que

[...] no processo de leitura deve-se considerar o conteúdo que, conscientemente, o autor pretende veicular (a informação registrada, a intencionalidade do autor), mas, também, as características do documento que permite sua comunicação. Cada mídia possui uma linguagem própria que impõe formas diferenciadas de leitura, implicando em uma maior ou menor apropriação do conteúdo.

De acordo com a ideia exposta, vemos que a apropriação da informação pode ser alterada conforme a disponibilização do conteúdo, seja esta uma falha na escrita, na falta de clareza e ou na utilização de termos demasiados específicos, ou também falhas de aspecto visual, como um anúncio muito poluído, textos com fontes demasiadamente pequenas ou escrito em uma língua que não seja a falada/conhecida naquela determinada região. (SANTOS NETO; ALMEIDA JÚNIOR; VALENTIM, 2013). No entanto, quando falamos em apropriação da informação, esperamos que realmente o conteúdo seja de fato assimilado e que a pessoa que se apropriou do conteúdo passe por uma transformação, por uma alteração, por uma “[...] modificação do conhecimento, sendo assim uma ação de produção e não meramente de consumo.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007a, p. 36).

Importante destacarmos que a ideia de apropriação da informação defendida por nós, não se relaciona ao modelo de educação bancária, refutada por Paulo Freire, onde o professor apenas “deposita” conteúdos no cognitivo dos alunos, como se fossem vasilhas a serem preenchidas. Por isso o leitor e o pesquisador não são depositários de conteúdos. (BORTOLIN; ALMEIDA JÚNIOR, 2010, p. 88).

Após discutirmos sobre leitura e apropriação da informação, cabe neste momento chamar a atenção para a questão da interpretação que é feita pelos sujeitos a partir dos processos de leitura. Nesse sentido, Coutinho (2009, p. 175) afirma que “[...] nesse processo, as experiências anteriores e a visão de mundo orientam e direcionam o sentido da leitura e da interpretação.” Inferimos que não há uma única interpretação de uma leitura, mas uma diversidade de entendimentos que podem ser percebidos ou não.

Ainda segundo Coutinho (2009, p. 175),

Não há interpretações certas ou erradas, mas interpretações mais pertinentes ou mais coerentes, interpretações menos convincentes ou mais personalizadas. Temos claro também que objetos ou imagens podem ser lidos com base em diferentes referenciais teóricos, que podem dar maior ênfase à obra, ao intérprete ou ao contexto, personagens do ato interpretativo.

Cabe ao mediador, nesse caso, “[...] conhecer diferentes instrumentos de leitura, situando-os perante as teorias que os iluminam, [...] para criar condições que possibilitem interpretações.” (COUTINHO, 2009, p. 176).

Visto a importância da mediação da informação no cotidiano do bibliotecário, como também a importância da interferência desse profissional e a preocupação com as questões que envolvem apropriação da informação, o foco desta pesquisa é investigar a mediação implícita no discurso sobre o fazer desse profissional e a opinião dos bibliotecários quanto a este fazer.

3.4 MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO

Como apontado anteriormente, a mediação implícita da informação constitui as atividades que se dão nos espaços informacionais sem a presença do usuário. Mais conhecido como “serviço interno”, esse último é aquele realizado pelo profissional da informação nos momentos antes de o item/documento estar disponível nas estantes para consulta e empréstimo. As atividades que são executadas no serviço interno contemplam: formação e desenvolvimento de coleções, processos técnicos (catalogação e classificação), preservação (conservação e restauração), como também atividades realizadas na biblioteca digital. A mediação implícita da informação, uma prática tão presente no cotidiano do bibliotecário, é ainda pouco discutida. Outra preocupação é a questão do bibliotecário não perceber a mediação em momentos distintos, momentos estes que necessitam da interferência desse profissional.

A mediação implícita da informação “[...] ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a

seleção, o armazenamento e o processamento da informação.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Localizamos um único trabalho que investigou as ações de mediação de modo implícito, tendo como foco nessa atividade, o emprego de palavras-chave. O processo de indexação, ou atribuição de palavras-chave, visa facilitar a localização da informação pelos usuários, descreve o conteúdo de forma estratégica e inteligente para que o acesso seja realizado.

Segundo Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012, p. 24) “[...] tal processo é concretizado, entre outros aspectos, por meio da elaboração de produtos informacionais, como resumos, números de classificação, palavras-chave e descritores.”

Os autores citados defendem o seguinte pensamento,

[...] presume-se não uma mediação passiva, neutra e estagnada, que somente possibilite a transferência de um ponto a outro, ou seja, a simples organização, localização, transferência e distribuição de informações. Defende-se, sim, uma ação que reflita inevitavelmente a interferência e o próprio fazer do profissional da informação, levando em conta o contexto que o cerca. Tal intervenção pode ser percebida já na própria escolha entre um material e outro, uma informação e outra, para disponibilizar ao usuário [...] (TONELLO; LUNARDELLI; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p. 26).

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

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

Smit (2009, p. 61) afirma que “[...] a seleção das informações que integrarão o sistema de informações não é, portanto, neutra, mas direcionada por objetivos

institucionais.” O profissional que acata a esses direcionamentos e objetivos institucionais é o bibliotecário, neste caso atuando longe de ser neutro e/ou imparcial.

O processamento técnico (classificação e catalogação) lida com o tratamento e organização da informação, deve-se direcionar o trabalho à satisfação das necessidades informacionais do usuário. Para Almeida Júnior (2004a, Não paginado):

Os profissionais que atuam no processamento técnico de documentos, precisam buscar sua atualização não apenas em relação a esse segmento, mas devem também se inteirar do que há de novo quanto aos estudos de usuários e da mediação da informação. Sem isso, sem esse conhecimento, o trabalho desse profissional dar-se-á em um nível extremamente técnico e desvinculado das transformações sociais, das necessidades do seu público.

No tratamento descritivo ou catalogação, o bibliotecário, de acordo com as políticas e manuais de serviço, faz o cadastro dos itens e define as entradas (título, autoria etc.) para consulta, como também descreve o item a partir de suas características físicas e de forma; mais uma vez a interferência aparece no fazer no bibliotecário.

Já os bibliotecários que realizam o tratamento temático ou classificação e indexação, definem os termos que melhor descrevem cada conteúdo. São eles que decidem contando com o apoio das tabelas de classificação e autores, os assuntos e terminologias específicas para cada documento. Ainda que esse tipo de serviço seja oneroso e subjetivo, os bibliotecários procuram a melhor maneira de descrever o item visando à recuperação deste pelos usuários. O bibliotecário interfere neste processo, pois ele opta por escolher um determinado termo e não outro para representar o conteúdo expresso em uma determinada obra, ainda que essa escolha seja realizada pensando na comunidade a ser atendida, ou seja, os bibliotecários não escolhem os termos aleatoriamente, essa escolha é pautada nos princípios da classificação utilizada.

A mediação nesse caso,

[...] pode ser uma mediação que somente transponha a informação de um formato (texto do documento) para outro (resumo, palavras-chave); ou pode ser – deveria ser – uma mediação que reflita todo o

fazer do mediador (profissional da informação) e deixe implícita sua interferência (e não sua manipulação), objetivando a melhor forma de representar o conteúdo informacional do documento. (TONELLO; LUNARDELLI; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p. 32).

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

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

As ações anteriormente apontadas constituem um processo chamado por Almeida Júnior (2009) de mediação implícita da informação, pois não depende da presença do usuário. O bibliotecário é quem deveria conhecer a real necessidade do público da biblioteca em que atua. Muitas vezes, estas atividades dirigem e norteiam o seu fazer cotidiano. Vale lembrar que os estudos de usuários é que dão a base para estruturar e manter uma biblioteca. Mas em questão de atribuição de termos e serviços técnicos, são os bibliotecários que possuem formação para realizar as tarefas acima referidas.

Desse modo, ressaltamos que a mediação não pode ficar restrita apenas às atividades que são concretizadas na presença do usuário, mas, sim, em todo fazer do bibliotecário, como visto anteriormente, a mediação se dá com ou sem a presença dele. Nesse sentido, Santos e Gomes (2010, Não paginado), concluem que:

[...] a comunicação através das atividades de mediação é fundamental, haja vista que, tanto em atividades de mediação indireta, como aquelas voltadas à organização da informação, quanto

naquelas de mediação direta, a exemplo da disseminação seletiva de informação e dos serviços de referência, há um processo de comunicação.

Partindo do conhecimento de que nas atividades de mediação explícita existe maior interação entre o bibliotecário e o usuário, na mediação implícita é imprescindível também que haja uma preocupação e atenção do bibliotecário em se atentar às mudanças para melhoria e inovação no processo de comunicação com o usuário. Alertamos que o bibliotecário necessita internalizar o pensamento de que interfere a todo o momento no processo de busca e recuperação do usuário, razão maior do fazer biblioteconômico.

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

Outra atividade que se constitui como mediação implícita da informação e está sendo desenvolvida pelas bibliotecas digitais, é a ciência eletrônica ou *E-science*²⁷, ainda que, segundo Cunha (2010, Não paginado), essa atividade nunca tenha sido “objeto de atenção por parte da biblioteca universitária”. Com o passar do tempo, a ciência eletrônica passou a ser uma preocupação das BU's, devido à necessidade de gerir o conhecimento produzido no campus.

A adoção desse tipo de serviço realiza-se em longo prazo, pois é necessário realizar treinamento do recursos humanos que irão lidar com diferentes formatos e

²⁷ Entendida como ciência eletrônica ou como conjunto de dados científicos, é composta por base de dados numéricos e os diferentes conjuntos de resultado das pesquisas realizadas nos institutos, faculdades e departamentos. (CUNHA, 2010, Não paginado).

assuntos, além do preparo e do tratamento do suporte informacional, contidos nos laboratórios e centros de pesquisa da universidade.

Influenciados pelo texto apresentado por Rodrigues (2012, p. 17), como prefácio para o livro “Mediação & Mídiação”, podemos afirmar que “[...] o leitor pode evidentemente seguir multiplicidade de percursos de leitura desta obra, mas certamente depressa se dará conta de que neles ecoam diversas vozes como se de uma partitura ou de linhas melódicas de uma sinfonia se tratasse.” Ainda que cada uma dessas vozes explicitadas siga linhas melódicas e tonalidades diferentes, o conjunto e a apresentação delas de forma dialogada acabam por formar uma polifonia rica, exuberante mesmo (RODRIGUES, 2012, p. 17). As vozes não se fazem ouvir diretamente, mas através de citações, formando quase uma espécie de refrão, contribuindo, desse modo, para uma certa unidade da dissertação. É o caso de Armando Malheiro, Fernanda Ribeiro, Jean Davallon, Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Henriette Ferreira Gomes, José Luiz Braga, Marco Toledo Bastos, frequentemente, citados.

O que realmente chama atenção aos nossos olhos são os seguintes questionamentos: “[...] somos mediadores (por isso estamos com a razão), mas o que fazemos de fato? Como mediamos? O que mediamos? Para quem mediamos? Com quais consequências? Quais resultados são produzidos pela nossa mediação? [...]” (SMIT, 2009, p. 60).

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

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

4 PROCEDIMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Este capítulo destina-se à descrição da tipologia e dos procedimentos metodológicos selecionados para realizar a presente pesquisa. Apresenta o universo da pesquisa, a população que foi estudada, o método de aplicação da pesquisa, o instrumento para a coleta de dados e, por último, o método que foi utilizado para analisar os dados coletados.

4.1 TIPOLOGIA DA PESQUISA

Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se por ser exploratória, pois se dará em uma área sobre a qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado, no caso, a mediação implícita da informação.

As pesquisas exploratórias segundo Gil (2008, p. 41) visam,

[...] proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo explícito ou a construir hipóteses. Pode-se dizer que estas pesquisas têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou a descoberta de intuições. Seu planejamento é, portanto, bastante flexível, de modo que possibilite a consideração dos mais variados aspectos relativos ao fato estudado. Na maioria dos casos, essas pesquisas envolvem: (a) levantamento bibliográfico; (b) entrevistas com pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado; e (c) análise de exemplos que estimulem a compreensão.

Já em relação aos procedimentos técnicos da pesquisa, ela aparece como um estudo de campo, pois foi realizada uma investigação empírica onde se verifica o fenômeno que se pretende explicar com maior profundidade.

A pesquisa de campo para Gil (2008, p. 53) “[...] procura muito mais o aprofundamento das questões propostas do que a distribuição das características da população segundo determinadas variáveis.” Neste tipo de investigação “[...] estuda-se um único grupo ou comunidade em termos de estrutura social, isto é, ressaltando a interação entre seus componentes.” (GIL, 2008, p. 53).

Ainda na esteira de Gil (2008, p. 53), o estudo de campo,

[...] focaliza uma comunidade, que não é necessariamente geográfica, já que pode ser uma comunidade de trabalho, de estudo,

de lazer ou voltada para qualquer outra atividade humana. Basicamente, a pesquisa é desenvolvida por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar suas explicações e interpretações do que ocorre no grupo.

Ainda quanto aos procedimentos técnicos, ela também se caracteriza por ser uma pesquisa bibliográfica, como a maioria das pesquisas que necessitam de uma fundamentação teórica, estudo sistematizado desenvolvido com material publicado em livros, revistas, anais de evento e outras fontes de informação. Segundo Gil (2008, p. 44), a pesquisa bibliográfica é “[...] desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos.”

A pesquisa possui caráter empírico e dialético, pois a abordagem do problema, no momento da análise dos dados, não se dá de modo somente qualitativo ou quantitativo. Os números ausentes de interpretação e discussão não representam para nós algo concreto, mas sim abstrato. Sendo assim, foi dado maior enfoque à abordagem qualitativa para se analisarem os dados coletados.

De acordo com Silva e Menezes (2005, p. 20), do ponto de vista da abordagem do problema, a pesquisa pode ser quantitativa quando:

[...] considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las. Requer o uso de recursos e de técnicas estatísticas (percentagem, média, moda, mediana, desvio-padrão, coeficiente de correlação, análise de regressão, etc.).

E pode ser pesquisa qualitativa ao se considerar que:

[...] há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é a fonte de coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva. Os pesquisadores tendem a analisar seus dados indutivamente. O processo e seu significado são os focos principais de abordagem. (SILVA; MENEZES, 2005, p. 20).

O foco da pesquisa é analisar os dados obtidos pela fala dos entrevistados de maneira a extrair significações que contribuam para o esclarecimento do problema a

ser investigado. Foi dada maior atenção ao aspecto qualitativo dos dados, visto que o conhecimento das pessoas não pode ser traduzido em números, medidas. A abordagem quantitativa nesta pesquisa contribui para apresentação do número de respondentes que vislumbram a temática pesquisada, e os que ainda não percebem o acontecimento do fato.

4.2 UNIVERSO DE PESQUISA: UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA (UEL)

Compreende o coletivo de todos os casos ou sujeitos que se adéquam a um conjunto de especificações predefinidas pela pesquisa, neste caso, uma universidade estadual do interior do Estado do Paraná.

Este estudo deu-se na Universidade Estadual de Londrina (UEL), localizada no Campus Universitário, na cidade de Londrina, Paraná. Segundo dados do site da instituição, a Universidade foi criada em 28 de janeiro de 1970 pelo Decreto nº 18.110, com a junção de cinco Faculdades. Inicialmente, os departamentos, os professores e as disciplinas foram agregados de acordo com as áreas relacionadas e, por sua vez, os departamentos afins foram reunidos em Centros de Estudo.

A UEL iniciou suas atividades oferecendo treze (13) cursos de graduação: História, Geografia, Letras Anglo-Portuguesa e Letras Franco-Portuguesa, Pedagogia, Ciências (1º Grau), Direito, Odontologia, Medicina, Farmácia e Bioquímica, Ciências Biomédicas, Ciências Econômicas e Administração. No entanto, somente em 7 de outubro de 1971 foi reconhecida como Universidade pelo Decreto Federal 69.234/71. A partir da contribuição do Governo do Estado e do alunado, em 1987 foi implantado o ensino gratuito em nível de graduação, transformando a UEL em Autarquia pela Lei Estadual 9.663 de 16 de julho de 1991.

A UEL, instituição pública e gratuita, tem como missão,

[...] a gestão democrática, com plena autonomia didático-científica, comprometida com o desenvolvimento e a transformação social, econômica, política e cultural do Estado do Paraná e do Brasil. Busca garantir a indissociabilidade entre ensino, pesquisa e extensão, a igualdade de condições de acesso e de permanência discente, a liberdade e respeito ao pluralismo de ideias, tendo como finalidade a produção e disseminação do conhecimento, formando cidadãos e profissionais com competência técnica e humanística, orientada por valores éticos de liberdade, igualdade e justiça social. (UEL, 2010, p. 19).

Atualmente, a UEL oferta 44 (quarenta e quatro) cursos de graduação, 149 (cento e quarenta e nove) cursos de pós-graduação *lato senso*, sendo 87 (oitenta e sete) cursos de especialização e 62 (sessenta e duas) residências, 19 (dezenove) cursos de pós-graduação *stricto senso* de doutorado e 41 (quarenta e um) de mestrado, sendo 3 (três) cursos de mestrado profissional. Todos esses cursos ficam divididos em 9 (nove) Centros de Estudos.

4.2.1 Biblioteca Central da UEL

O ano de fundação da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (BC/UEL) foi em 1972. Ela está vinculada, administrativamente, à vice-reitoria, e é um órgão de apoio da Universidade. Desde 1981, as bibliotecas setoriais foram unificadas fazendo parte, atualmente, do Sistema de Bibliotecas da UEL (SB/UEL). O SB/UEL reúne cinco bibliotecas setoriais, são elas:

- Biblioteca Central (BC) que centraliza em uma única unidade todo o acervo correspondente aos cursos ministrados no Campus Universitário e as demais bibliotecas;
- Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde (BS/CCS/HU) que atende os cursos de Medicina, Enfermagem, Farmácia e Fisioterapia;
- Biblioteca Setorial da Clínica Odontológica Universitária (BS/COU) que atende o curso de Odontologia;
- Biblioteca Setorial do Escritório de Aplicação de Assuntos Jurídicos (BS/EAAJ) que atende os estagiários da área jurídica;
- Biblioteca Setorial de Ciências Humanas (BS/CH) que atende estudantes e docentes da área de humanidades.

A missão do SB/UEL é,

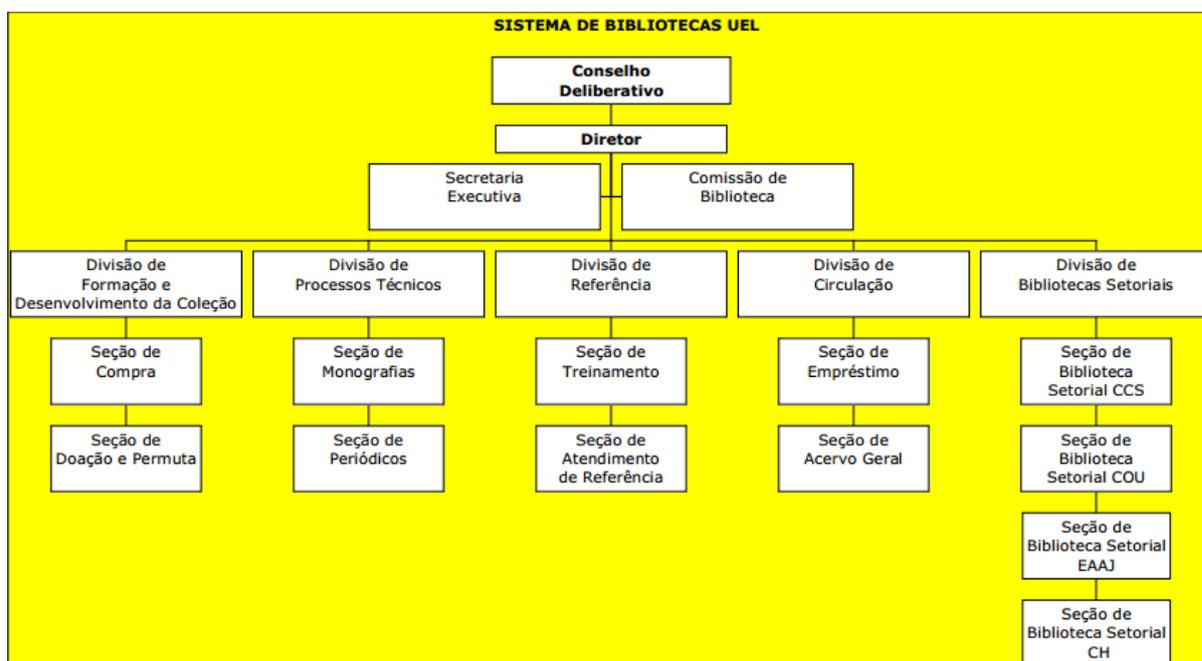
Promover o acesso, a recuperação e a transferência da informação para toda a comunidade universitária, de forma atualizada, ágil e qualificada, visando contribuir para a formação profissional do cidadão, colaborando, dessa forma, no desenvolvimento científico, tecnológico e cultural da sociedade como um todo (UEL).

A BC/UEL possui área física total de 3.800 m², sendo 2.197 m² destinados para o acervo e leitura, 920 m² para administração e 683 m² para demais áreas.

Dispõe de um acervo com aproximadamente 152.000 títulos de livros, teses e folhetos, 3.800 títulos de CD-ROM, DVDs, filmes, etc. (coleção especial) e 6.500 títulos de periódicos (UEL, 2013²⁸). O acervo é aberto à comunidade interna e externa, o que possibilita que os próprios usuários busquem a informação desejada, seja para realizar empréstimo, consulta e/ou pesquisa bibliográfica. A coleção bibliográfica é organizada com base no Código de Catalogação AACR-2 e nas Tabelas de Classificação Decimal de Dewey (CDD) e Classificação Decimal Universal (CDU).

O SB/UEL, para desenvolver as suas atividades, conta com a seguinte estrutura: Conselho Deliberativo, Direção, Comissão de Biblioteca, Secretaria Executiva, Divisão de Formação e Desenvolvimento da Coleção, Divisão de Processos Técnicos, Divisão de Referência, Divisão de Circulação; Divisão de Bibliotecas Setoriais. Para melhor visualização, abaixo segue o organograma do SB/UEL:

Figura 1 – Organograma do SB/UEL



Fonte: UEL²⁹.

²⁸ UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Sistema de Bibliotecas da UEL: biblioteca em números.** Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/index.php#>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

²⁹ _____. Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/arquivos/ORGANOGRAMA%20SB-%20UEL.pdf>>. Acesso em: 30 mar. 2013.

A escolha pela BC/UEL e não todo o SB/UEL, foi devida ao fato das atividades de mediação implícita ocorrerem concentradas naquela unidade. Na BC/UEL é que são realizados os pedidos de compra, recebimento de material, preparo físico, catalogação, tratamento temático, inserção na base de dados, e posteriormente os itens são distribuídos para as bibliotecas setoriais de acordo com a sua finalidade.

4.3 POPULAÇÃO

Diz respeito ao conjunto de todos os indivíduos aos quais se aplicam características ou propriedades definidas. Na presente pesquisa, a população foi composta somente pelos bibliotecários da BC/UEL, e não por todos do SB/UEL. Na BC/UEL trabalham 21 bibliotecários.

Como a pesquisa procura conhecer o discurso dos bibliotecários sobre a mediação implícita, optamos por entrevistar somente aqueles que trabalham nas divisões “internas” da BC/UEL. Fazem parte das divisões internas: a Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleção é formada por quatro (04) bibliotecários, a Divisão de Processamentos Técnicos com sete (07) bibliotecários, a Biblioteca Digital com dois (02) bibliotecários, e (01) bibliotecário responsável pela Restauração que está hierarquicamente subordinada à Divisão de Circulação, totalizando (14) bibliotecários.

4.4 AMOSTRA

A amostra é o subconjunto do universo ou população, ou seja, uma parte da população selecionada de acordo com uma regra. A escolha da amostra deve ser representativa na impossibilidade de estudar todo o universo ou população, sejam estes, uma unidade, um sistema, um grupo social etc.

De acordo com Vergara (2009, p. 46), “[...] existem dois tipos de amostra: probabilística, baseada em procedimentos estatísticos, e não probabilística.”

Nesta pesquisa utilizamos uma das amostras não probabilísticas, no caso a amostra intencional, “[...] escolhidos casos para a amostra que representem o ‘bom julgamento’ da população/universo.” (SILVA; MENEZES, 2005, p. 32).

A amostra não probabilística pode ser por acessibilidade ou por tipicidade, segundo Vergara (2009, p. 47),

Por acessibilidade: longe de qualquer procedimento estatístico, seleciona elementos pela facilidade de acesso a eles. Por tipicidade: constituída pela seleção de elementos que o pesquisador considere representativos da população-alvo, o que requer profundo conhecimento dessa população.

Na BC/UEL são (14) quatorze os bibliotecários que atuam no “serviço interno” ou que realizam as atividades de mediação implícita da informação. O critério estabelecido para a seleção da amostra foi intencionalmente os quesitos: ser chefe da divisão ou representante da seção, selecionando apenas (04) do número total de bibliotecários responsáveis pelas atividades de mediação implícita da informação.

4.5 MÉTODOS DA PESQUISA

Corresponde a um detalhamento de como a pesquisa foi feita, pautada nos objetivos: geral e específicos.

Fizemos um levantamento e uma revisão bibliográfica em primeiro momento, e em segundo momento, foi realizada entrevista como instrumento para a coleta de dados, devido às suas vantagens e relações com o objetivo da pesquisa.

No pré-teste, realizamos uma entrevista com um bibliotecário que não fez parte da população escolhida para a coleta de dados. Essa entrevista teve como objetivo descobrir se o roteiro estabelecido para a entrevista estava claro, de fácil entendimento, se havia excesso ou falta de perguntas, para se descobrir o tempo médio que levaria cada entrevista. Com base nas respostas manifestadas pelo entrevistado, o pré-teste serviu de garantia para mostrar que a pesquisa estava apta a ser realizada. A escolha do entrevistado para a realização do pré-teste se deu através de um sorteio entre as bibliotecas setoriais, que são (04). O pré-teste foi realizado com o bibliotecário responsável da biblioteca setorial sorteada.

Para esta dissertação analisamos os dados coletados, utilizando a análise do discurso para que se pudesse verificar como essa metodologia traz contribuições para o resultado da pesquisa.

Para coleta de dados da pesquisa, como instrumento, foi utilizada a entrevista do tipo semiestruturada e com roteiro estabelecido, podendo, no entanto vir a se

tornar uma conversa informal a respeito do que os entrevistados possuem para argumentar de acordo com a respectiva disponibilidade.

Para se alcançar o primeiro objetivo específico, levantamos e discutimos na literatura científica dentro da CI e áreas afins, documentos que abordam os termos: biblioteca universitária, mediação, mediação da informação, mediação implícita e explícita da informação, interferência e apropriação.

O segundo foi alcançado com a discussão realizada no capítulo 3, sobre o conceito de mediação da informação sob diferentes perspectivas na CI.

O terceiro foi atingido após analisar as respostas dos bibliotecários consultados, como também realizar o contraponto com a literatura.

O quarto objetivo foi alcançado após a análise da compreensão do discurso dos bibliotecários quanto à mediação implícita.

O quinto foi atingido após verificar, realmente, se o discurso dos bibliotecários vai ao ou de encontro com o que a literatura da área diz sobre a mediação implícita.

Por fim, o último objetivo específico foi alcançado após a análise dos dados coletados.

4.6 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS: ENTREVISTA

Optamos pela escolha do instrumento de coleta de dados “entrevista” visando a atingir os objetivos a que se pretende com a pesquisa e com a população a ser entrevistada. Para Silva e Menezes (2005, p. 33), entrevista é “[...] a obtenção de informações de um entrevistado, sobre determinado assunto ou problema.”

A técnica da entrevista se dá na conversação pessoal entre um investigador, que sabe o que deseja e um entrevistado que conhece ou dispõe da fonte ou da informação desejada. Essa conversação pode ser de natureza acadêmica ou profissional. Nesta pesquisa, a entrevista (Apêndice A) foi realizada no âmbito profissional de trabalho dos bibliotecários da BC/UEL.

Segundo Fujisawa (2000 citado por BELEI *et al.*, 2008, p. 189),

Um dos modelos mais utilizado é o da entrevista semi-estruturada, guiada pelo roteiro de questões, o qual permite uma organização flexível e ampliação dos questionamentos à medida que as informações vão sendo fornecidas pelo entrevistado.

Como apontado anteriormente, a entrevista foi do tipo semiestruturada com roteiro previamente estabelecido, o que permite flexibilidade no momento de execução.

Segundo Vergara (2009, p. 53), a entrevista pode ser gravada, se permitido pelo entrevistado e, transcrita, “[...] de qualquer forma, depois de transcrevê-la, apresente a transcrição ao entrevistado, para que a confirme ou faça alterações que julgar necessárias. Esse comportamento não é só gentil, como também evita muitos dissabores.” (VERGARA, 2009, p. 53).

Ainda quanto à gravação da entrevista, Schraiber (1995 *apud* BELEI *et al.*, 2008, p. 189) afirma que:

É indicado o uso de gravador na realização de entrevistas para que seja ampliado o poder de registro e captação de elementos de comunicação de extrema importância, pausa de reflexão, dúvidas ou entonação da voz, aprimorando a compreensão da narrativa.

Antes de iniciar a entrevista foi perguntado ao entrevistado se ele autorizaria a utilização de um gravador para registrar a conversa e, posteriormente, a transcrição ser passível de análise. Foi entregue ao mesmo um Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (Apêndice B) alegando dados sobre a pesquisa e o pesquisador, bem como foi recolhida uma via com a assinatura dele justificando o seu consentimento em relação à utilização das respostas para a conclusão da pesquisa.

No entanto, quanto ao processo de gravação, Rodrigues (2012, p. 10) afirma que,

O telefone fixo, o celular, a rádio, a televisão, os dispositivos cibernéticos, a não ser que sejam utilizados dispositivos de registro ou de gravação, análogos aos da escrita, não autonomizam o momento em que o locutor produz as suas falas em relação ao momento em que elas são ouvidas pelo seu interlocutor, autonomizam outras componentes da enunciação, nomeadamente a localização da sua produção em relação à localização em que decorre a cena da sua recepção, alargando incomensuravelmente o seu alcance espacial.

De acordo com Belei (*et al.*, 2008, p. 190),

Um bom entrevistador é aquele que sabe ouvir, mas ouvir de forma ativa, demonstrando ao entrevistado que está interessado em sua fala, em suas emoções, realizando novos questionamentos,

confirmando com gestos que o ouve atentamente e que quer compreender suas palavras, mas sem influenciar seu discurso. Ele aprofunda o relato do participante e mostra atenção sobre detalhes importantes.

Após aplicação das entrevistas, foi feita uma transcrição para que se pudesse visualizar e interpretar os dados obtidos, e realizar o procedimento de análise utilizando a análise do discurso. Caso o entrevistado fizer questão de ter acesso à transcrição, será mostrada e/ou enviada a ele a conversa registrada.

Ao realizar a tarefa de transcrição das entrevistas, segundo Lage (2001 citado por BELEI *et al.*, 2008, p. 190), “[...] as expressões e erros gramaticais devem ser eliminados na transcrição, para que não haja constrangimento do entrevistado, caso seja necessário lhe apresentar o texto para apreciação.”

É indicado que, ao utilizar trechos literais de transcrições, os erros gramaticais e as expressões mal formuladas sejam eliminadas do texto, para que o sujeito não fique constrangido, ainda que ele seja mantido em anonimato.

4.7 MÉTODO PARA ANÁLISE DOS DADOS: ANÁLISE DO DISCURSO

Esta subseção destina-se a uma breve introdução e discussão a respeito da Análise do Discurso (AD). Não pretendemos abordar todo o histórico e desenvolvimento até os dias de hoje sobre a AD, nem mesmo uma produção exaustiva a respeito da temática, mas objetivamos apontar e discutir a AD de modo breve, para que o leitor compreenda a metodologia que foi utilizada neste trabalho.

Esta forma de analisar discursos e textos se dá a partir do que é discursado e/ou registrado por determinado sujeito e/ou grupos, populações. É uma metodologia que não se prende aos aspectos léxicos e linguísticos dos enunciados, isto é, ela não fica sob as margens dos termos, das palavras e dos significados das expressões, mas se atenta para as posições e condições histórico-sociais que influenciaram e levaram o sujeito e/ou grupo social a formular e explicitar determinado discurso. A teoria do discurso é o lugar onde os componentes linguísticos e socioideológicos se convergem.

A AD considera como parte fundamental do sentido o contexto histórico-social, valoriza as condições em que o texto foi produzido e nela os sentidos são

historicamente construídos. Compete à AD descrever os discursos e estipular diretrizes suficientes de conduzir a formação dos discursos.

Como disciplina, a AD, teve sua origem na França na década de 1960. Seus precursores foram Jean Dubois e Michel Pêcheux (1938-1983). Dubois foi um lexicólogo, linguista envolvido com questões da Linguística de sua época, e Pêcheux, um filósofo envolvido com debates epistemológicos, bem como com a psicanálise e com o marxismo. No entanto ambos se preocupavam com o marxismo e a política, partilhando convicções sobre a luta de classes, a história e o movimento social (MUSSALIM, 2006, p. 101).

É importante conhecer a relação estabelecida por leigos quando se fala em AD. À primeira vista, é comum relacioná-la com a Linguística e à interpretação. No entanto, alertamos que há diferença entre a AD e a Linguística.

De acordo com Mussalim (2006, p. 103), enquanto a AD opera para um objetivo político, a Linguística oferece meios para abordar a política.

[...] a linguística, assim, acaba por se impor, com relação às ciências humanas, como uma área que confere cientificidade aos estudos, já que esses deveriam passar por suas leis (é nesse sentido que ela se torna uma ciência piloto), em vez de agarrarem-se diretamente a instâncias socioeconômicas.

Segundo o trecho acima, antes de apegar-se às instâncias socioeconômicas e/ou histórico-sociais, é a linguística que valida e certifica a cientificidade dos estudos nas Ciências Humanas. Porém, sabemos que toda produção de linguagem pode ser considerada “discurso”, não ficando restrita aos estudos das Ciências Humanas, mas também às demais, como nas Sociais Aplicadas.

Percepções a respeito da linguagem como discurso também são discutidas por Brandão (1998, p. 12),

A linguagem enquanto discurso não constitui um universo de signos que serve apenas como instrumento de comunicação ou suporte de pensamento; a linguagem enquanto discurso é interação, e um modo de produção social; ela não é neutra, inocente (na medida em que está engajada numa intencionalidade) e nem natural, por isso o lugar privilegiado de manifestação da ideologia.

A mesma autora ainda vislumbra a linguagem como elemento de mediação necessária entre o homem e a realidade, e discute que “[...] a linguagem é lugar de

conflito, de confronto ideológico, não podendo ser estudada fora da sociedade uma vez que os processos que a constituem são histórico-sociais.” (BRANDÃO, 1998, p. 12).

No entanto, Michel Pêcheux, ao contrário de Jean Dubois, não compreende a AD como um simples “estudo da palavra” ou lexicologia, mas acredita que existe uma ruptura epistemológica, “[...] que coloca o estudo do discurso num outro terreno em que intervêm questões teóricas relativas à ideologia e ao sujeito.” (MUSSALIM, 2006, p. 105).

Na esteira de Mussalim (2006, p. 110), a “[...] AD concebe o discurso como uma manifestação, uma materialização da ideologia decorrente do modo de organização dos modos de produção social.” Sendo assim, entende-se que o discurso exteriorizado é formulado a partir de uma ideologia presente no cotidiano do sujeito que é impulsionado, também, pelo materialismo.

O conceito de discurso também é discutido por Brandão (2008, p. 31) ao discorrer sobre o pensamento de Foucault,

O discurso é o espaço em que saber e poder se articulam, pois quem fala, fala de algum lugar, a partir de um direito reconhecido institucionalmente. Esse discurso, que passa por verdadeiro, que veicula saber (saber institucional), é gerador de poder.

O sujeito então é “persuadido” a formular um discurso que vá ao encontro de sua posição social, “[...] o sujeito não é livre para dizer o que quer, mas é levado, sem que tenha consciência disso, [...] a ocupar seu lugar em determinada formação social e enunciar o que lhe é possível a partir do lugar que ocupa.” (MUSSALIM, 2006, p. 110).

Após apresentarmos o surgimento da AD e sua trajetória ao passar dos anos, nos preocuparemos em discutir sobre a sua especificidade, ou seja, refletir sobre o que realmente objetiva essa disciplina: saber o que leva a geração do discurso.

A língua é produzida em determinadas conjunturas históricas e sociais, em cada lugar é usada uma língua específica, de acordo com as características e peculiaridades de um determinado povo. No entanto, a língua não deixa de apresentar um caráter formal, ela não pode esquivar-se de padrões e formalidades.

Segundo Brandão (2008, p. 34),

A língua constitui a condição de possibilidade do “discurso”, pois é uma espécie de invariante pressuposta por todas as condições de produção possíveis em um momento histórico determinado; Os processos discursivos constituem a fonte de produção dos efeitos de sentido no discurso e a língua é o lugar material em que se realizam os efeitos de sentido.

Os analistas de discurso, segundo Mussalim (2006, p. 112), “[...] procuram estabelecer uma relação entre um discurso e suas condições de produção, isto é, entre um discurso e as condições sociais e históricas que permitiram que ele fosse produzido e gerasse determinados efeitos de sentido e não outros.” O objetivo dos analistas do discurso é compreender como se dá a relação entre o discurso em si e suas condições de produção, entre elas, as ideológicas e histórico-sociais.

Em se tratando das condições de produção do discurso, Pêcheux vislumbrava nos produtores do discurso a “[...] representação de lugares determinados na estrutura de uma formação social, lugares cujo feixe de traços objetivos característicos pode ser descrito pela sociologia [...]”, e como exemplo desse pensamento Brandão nos apresenta uma situação, “[...] no interior de uma instituição escolar há ‘o lugar’ do diretor, do professor, do aluno, cada um marcado por propriedades diferenciais.” (BRANDÃO, 2008, p. 36).

Inferimos, a partir da ideia exposta acima, que as relações estabelecidas pelos produtores dos discursos estão no imaginário de cada um, pois produzem a imagem do lugar onde estão e a do outro também. Brandão (2008, p. 36) conclui que, “[...] em todo processo discursivo, o emissor pode antecipar as representações do receptor e, de acordo com essa antevisão do ‘imaginário’ do outro, fundar estratégias de discurso.”

Existem diferentes AD, uma de origem Francesa que valoriza a História, os textos de arquivo que emanam de instâncias institucionais, e a outra Anglo-saxã, que dá destaque para a Sociologia, com estruturas mais flexíveis e considera a conversa informal.

No pensamento de Brandão (1998, p. 16) “[...] o conceito de teoria do discurso, como extensão da Linguística, aplicado à perspectiva teórico americana, justifica-se pelo fato de nela se considerarem frase e texto como elementos isomórficos como análises diferenciando apenas em graus de complexidade.” De

acordo com a autora, compreendemos que o texto é analisado de forma redutora, não se atentando às formas cujo discurso foi produzido, mas sim aos elementos e a ordem com que esse discurso foi explicitado.

Segundo Mussalim (2006, p. 113),

[...] o que diferencia a Análise do Discurso de origem francesa da Análise do Discurso anglo-saxã, ou comumente chamada de americana, é que esta última considera a intenção dos sujeitos numa intenção verbal como um dos pilares que a sustenta, enquanto a Análise do Discurso francesa não considera como determinante essa intenção do sujeito; considera que esses sujeitos são condicionados por uma determinada ideologia que pré-determina o que poderão ou não dizer em determinadas conjunturas histórico-sociais.

De acordo com a citação acima, a AD “americana” defende que os sujeitos é que determinam e sustentam seus discursos, enquanto a AD francesa não vislumbra a intenção do sujeito como primordial para a geração do discurso, mas que existem condicionantes ideológicos e histórico-sociais que podem influenciar ou não na geração do discurso.

Fiorin (1990 *apud* MUSSALIM, 2006, p. 114) ressalta que “[...] o que é específico de todas essas Análises do Discurso é o estudo da discursivação [...]”, ou seja, “[...] o estudo das relações entre condições de produção dos discursos e seu processo de constituição.” Sendo assim, é possível perceber que o que se busca na AD é a compreensão das condições em que os discursos foram produzidos e constituídos. É necessário lembrar que se atentar às condições ideológicas e histórico-sociais é imprescindível para o estudo do discurso.

Tratamos, até o presente momento, da evolução da AD como disciplina, seja de origem francesa ou “americana”, e de sua especificidade. A partir desse ponto, pretendemos discutir sobre o procedimento de análise da AD e como se dá esse processo.

4.7.1 Procedimentos de Análise da Análise do Discurso

Segundo a teoria de Zellig Sabbetai Harris (1909-1992), o procedimento de análise pode ser realizado a partir da análise transfrástica, isto é, a partir de uma “[...] análise que transpunha o limite do enunciado, uma vez que não toma como unidade de análise os elementos que o compõem, mas o próprio enunciado.”

(MUSSALIM, 2006, p. 114). Nesse tipo de análise, Harris sugere que se observe a ligação entre os enunciados pelos conectivos, para posteriormente equacionar os enunciados em classes de equivalência. No entanto, a teoria de Harris restringe o entendimento do discurso a uma simples sequência de enunciados.

A teoria de Harris de acordo com Brandão (2008, p. 15),

[...] se coloca ainda como uma simples extensão da linguística imanente na medida em que transfere e aplica procedimentos de análise de unidades da língua aos enunciados e situa-se fora de qualquer reflexão sobre a significação e as considerações sócio-históricas de produção que vão distinguir e marcar posteriormente a Análise do Discurso.

Assim, Michel Pêcheux com a intenção de contribuir teoricamente para a disciplina AD passa a perceber uma diferença entre enunciação e enunciado. A enunciação no pensamento de Mussalim (2006, p. 116),

[...] se refere às condições de produção do discurso (é neste nível que será possível reintegrar as teorias do sujeito e da ideologia), que permitiriam a elocução de um discurso e não de outro, isto é, refere-se a determinadas circunstâncias, a saber, o contexto histórico e ideológico e as representações que o sujeito, a partir da posição que ocupa ao enunciar, faz de seu interlocutor, de si mesmo, do próprio discurso etc.

É possível perceber que enunciação refere-se ao conjunto de condições de onde emerge um determinado discurso, e não outro. Neste conjunto, está presente o contexto histórico e ideológico, bem como as representações que o sujeito faz a partir de uma determinada posição ocupada na sociedade.

E enunciado “[...] se refere à superfície discursiva resultante dessas condições.” (MUSSALIM, 2006, p. 116). Sendo assim, o enunciado é o resultado que as condições proporcionam ao discurso. No entanto, um mesmo enunciado pode ser compreendido de duas maneiras, estas vão depender do lugar ideológico de onde o enunciado é enunciado.

Bakhtin também estabelece diferenciação entre enunciado e enunciação, onde o primeiro se refere ao “objeto de estudos da linguagem”, e este último como “[...] o papel de componente necessário para a compreensão e explicação da estrutura semântica de qualquer ato de comunicação verbal.” (BRANDÃO, 1998, p. 10).

Inicialmente, os estudos ligados à AD analisavam discursos mais rígidos, com pouca possibilidade de serem contestados ou polemizados. Esses tipos de discursos permitiam uma pequena parcela de significados diferentes, ou seja, o sentido não era variável em grande escala. Mussalim (2006, p. 117) aponta como exemplo o manifesto do Partido Comunista e os discursos políticos teórico-doutrinários, pois a autora acredita que esse tipo de discurso foi produzido em lugares menos conflitantes.

De acordo com Mussalim (2006, p. 118), os procedimentos de análise são realizados pelas seguintes etapas:

- a) Primeiramente se seleciona um *corpus* fechado de sequências discursivas;
- b) em seguida faz-se a análise linguística de cada sequência, considerando as construções sintáticas (de que maneira são estabelecidas as relações entre os enunciados) e o léxico (levantamento de vocabulários);
- c) passa-se depois à análise discursiva, que consiste basicamente em construir sítios de identidades a partir da percepção de sinonímia (substituição de uma palavra por outra no contexto) e de paráfrase (sequências substituíveis entre si no contexto);
- d) por fim, procura-se mostrar que tais relações de sinonímia e paráfrase são decorrentes de uma mesma estrutura geradora do processo discursivo.

Os procedimentos de análise da AD passaram por três fases segundo Mussalim (2006, p. 118), a primeira deu-se com a noção de “máquina discursiva”, que de acordo com a autora

[...] uma estrutura responsável pela geração de um processo discursivo a partir de um conjunto de argumentos e de operadores responsáveis pela construção e transformação das proposições, concebidas como princípios semânticos que definem, delimitam um discurso.

Para a primeira fase cada processo discursivo é produzido pela “máquina discursiva”.

Já na segunda fase da AD, a visão de “máquina discursiva” começa a se perder, e começa-se a aparecer como elemento fundamental para a AD o conceito de formação discursiva (FD), do filósofo Michel Foucault (1926-1984).

Foucault (1969 citado por MUSSALIM, 2006, p. 119) define formação discursiva como

[...] um conjunto de regras anônimas, históricas, sempre determinadas no tempo e no espaço que definiram em uma época dada, e para uma área social, econômica, geográfica ou linguística dada, as condições de exercício da função enunciativa.

No entanto, Brandão (2008, p. 38) afirma que “[...] são as formações discursivas que, em uma formação ideológica específica e levando em conta uma relação de classe, determinam ‘o que pode e deve ser dito’ a partir de uma posição dada em uma conjuntura dada.”

Nesta segunda fase, a AD deixa sua aparência fechada e rígida para uma FD mais invasiva e passível de interferências, estas podendo ser externas, advindas de outras FDs, de discursos que emergiram de outra posição e/ou condição, e que podem ao mesmo tempo ir de ou ao encontro da formação discursiva “inicial”. No entanto, a FD procura debater os enunciados de forma com que a sua identidade seja preservada, ainda que esses enunciados estejam dispersos.

Nessa segunda fase, Mussalim (2006, p. 119) compreende que “[...] o papel do analista do discurso seria descrever essa dispersão buscando estabelecer regras de formação de cada FD.”

A verdadeira mudança e ruptura de paradigma acontecem, de fato, na terceira fase da AD, onde a “maquina discursiva” e a forma de analisar um discurso, seguindo as etapas definidas previamente, são desconstruídas por completo. Diferentemente do que ocorria na primeira e na segunda fase, na terceira fase os diversos discursos são formados de maneira regular no interior de um interdiscurso (MUSSALIM, 2006, p. 120).

Caminhando para o fim da discussão a respeito da AD, percebemos que, para AD não é o sujeito que importa, mas sim o lugar ideológico de onde enunciam os sujeitos, isto é, os fatores ideológicos-sociais recebem maior atenção do que o discurso em si. Na AD o sentido ganha forma na medida em que o discurso se constitui.

Ao discursar, na AD, os sujeitos não possuem “controle” sobre o seu discurso, “[...] para a AD não existe sujeito individual, mas apenas sujeito ideológico: a ideologia se manifesta (é falada) através dele [...]” e ainda que “[...] o sujeito não é o senhor da sua vontade; ou temos um sujeito que sofre as coerções de uma

formação ideológica e discursiva, ou temos um sujeito submetido à sua própria natureza inconsciente.” (MUSSALIM, 2006, p. 134).

Ainda seguindo esse cenário de inconsciência do sujeito na formulação do discurso, Mussalim (2006, p. 136) afirma que:

[...] para AD, o sujeito, não pode ter acesso às reais condições de produção de seu discurso devido à inconsciência de que é atravessado e ao próprio conceito de discurso com o qual trabalha a AD – uma teoria materialista da discursividade –, representa essas condições de maneira imaginária.

É conveniente salientar que não tivemos por objetivo abordar toda a AD e suas implicações. Caso contrário, este trabalho se tornaria muito extenso e também, porque esse não é o objetivo desta dissertação. O que fizemos foi apenas uma breve introdução a respeito desta metodologia para que fosse possível compreender e acompanhar o rumo tomado por esta pesquisa.

Procuramos, nesta seção, abordar a AD como disciplina e metodologia para se analisar discursos. Ao longo da discussão sobre AD, pudemos perceber que a ideologia e os aspectos histórico-sociais-ideológicos atuam como condição *sine qua non* para uma formação discursiva, onde o sujeito que enuncia é levado a produzir um determinado discurso a partir do lugar ideológico que ocupa.

Neste trabalho, analisamos o discurso exteriorizado pelos bibliotecários da BC/UEL quanto à mediação implícita da informação (no ambiente de trabalho em que atuam) nos utilizando da AD e de duas categorias específicas como forma de análise dos dados, são elas: condições de produção do discurso e interdiscurso.

4.7.1.1 *Categorias da AD escolhidas para a análise dos dados: condições de produção do discurso e interdiscurso*

Optamos por analisar os dados coletados sob a ótica de duas importantes categorias da AD: “condições de produção do discurso” e “interdiscurso”. Primeiro porque a AD visa compreender as condições em que os discursos foram produzidos e, segundo, porque é a partir dessas condições que o interdiscurso aparece na fala dos sujeitos.

As condições de produção, segundo Orlandi (2007, p. 30) “[...] compreendem fundamentalmente os sujeitos e a situação. Também a memória faz parte da

produção do discurso.” De acordo com Orlandi (2007, p. 31) “[...] a memória, por sua vez, tem suas características, quando pensada em relação ao discurso. E, nessa perspectiva, ela é tratada como interdiscurso. Este é definido como aquilo que fala antes, em outro lugar, independentemente.”

A partir do exposto é possível perceber a proximidade que condições de produção e interdiscurso possuem no âmbito da AD, essa última mais próxima a memória e aquela outra, mais ligada a posição ocupada por cada sujeito e as conjunturas envolvidas.

As condições de produção também se referem ao “contexto imediato” mas que também “[...] incluem o contexto histórico e ideológico [...]” (ORLANDI, 2007, p. 30). Ainda que a “posição” ocupada por um sujeito em uma determinada conjuntura pareça não ser influenciada por situações e posições passadas, elas estão imbricadas. Um sujeito ocupa uma posição atual, mas carrega consigo toda a experiência vivida no passado, não se “liberta” delas, por mais que ele tente fazer isso.

No ambiente universitário, normalmente, a cada 4 (quatro) anos, os servidores e docentes ocupam diferentes posições dentro da instituição. Por exemplo, docentes assumem diferentes cargos com o passar dos anos atuando na instituição, como: chefia de departamento, direção de algum órgão dentro da universidade, assessor do(a) reitor(a), representante de curso de graduação, coordenador de programa de pós-graduação etc.

Parafraseando Brandão (2008), no interior de uma instituição universitária há o “lugar” do reitor, dos docentes, dos alunos, dos técnicos, dos bibliotecários, cada lugar marcado por propriedades diferenciais. Esse “lugar” recebe influência do “ocupante” e este é influenciado por aquele também.

Nessa mesma tessitura, apresentamos o seguinte pensamento:

O discurso universitário, por exemplo, se constitui de uma dispersão de textos; os de professores, de alunos, de funcionários, de administradores, textos burocráticos, científicos, pedagógicos etc. Toda essa textualidade faz parte do discurso universitário. (ORLANDI, 2007, p. 70).

Ainda tratando-se da multiplicidade de discursos, compreendemos que os sentidos emergem de acordo com as condições de produção de cada discurso, isto

é, determinados sentidos podem surgir em detrimento de outros. Desse modo, segundo a mesma autora:

[...] na dispersão de textos constituem um discurso, a relação com as formações discursivas é fundamental, por isso, no procedimento de análise, devemos procurar remeter os textos ao discurso e esclarecer as relações deste com as formações discursivas pensando, por sua vez, as relações destas com a ideologia. (ORLANDI, 2007, p. 71).

O ideal é que na análise dos dados sejam estabelecidas relações entre as formações discursivas e os discursos, remetendo sempre às influências ideológicas. Ao estudarmos o discurso dos bibliotecários, devemos levar em consideração inúmeros fatores que, por sua vez, influenciam nos sentidos apreendidos na e pela AD.

Por sua vez, o interdiscurso refere-se à memória, isto é, ao modo como os sujeitos enunciam determinados discursos a partir de experiências passadas e atuais, relacionando-as com diferentes situações e conjunturas históricas e sociais. O interdiscurso também é denominado como “memória discursiva”.

Desse modo,

[...] o interdiscurso significa justamente a relação do discurso com uma multiplicidade de discursos, ou seja, ele é um conjunto não discernível, não representável de discursos que sustentam a possibilidade mesma do dizer, sua memória. (ORLANDI, 2007, p. 80).

Portanto, fica evidente que o interdiscurso pode ser entendido como o conjunto de discursos que sustentam um determinado discurso. Os discursos são formados no interior do interdiscurso. O discurso do sujeito é dominado pela ideologia, os termos enunciados ficam submetidos à natureza inconsciente, isto é, o sujeito não tem controle sobre o que será discursado, pois elementos ideológicos, sociais e históricos interferem diretamente no seu discurso.

Nessa perspectiva, “[...] os sentidos não estão só nas palavras, nos textos, mas na relação com a exterioridade, nas condições em que eles são produzidos e que não dependem só das intenções dos sujeitos.” (ORLANDI, 2007, p. 30). Os sentidos do discurso vão além daqueles encontrados nas palavras e nos textos de forma isolada, se é que isso seja possível, mas são formulados em conjunto com as condições em que foram produzidos.

Apresentamos e discutimos as categorias da AD que foram escolhidas para direcionar e embasar a análise dos dados. Ainda que não tenhamos ido a fundo nesta discussão, procuramos apenas contextualizar o leitor para que entenda o motivo da escolha pelas categorias e para que compreenda o que cada uma delas traz de contribuição para a análise.

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

5 MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS BIBLIOTECÁRIOS DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA (UEL): Análise dos resultados

A mediação da informação é uma questão que vem sendo discutida de forma abrangente na CI, aparecendo em diversas pesquisas e artigos da área. O conceito é discutido não somente no ambiente biblioteca, mas também em diversos ambientes, como o arquivo, o museu, a escola, entre outros.

Neste capítulo, realizamos duas análises. A primeira, em relação ao pré-teste e, a segunda, destinada a análise dos resultados.

Diante dessa discussão já bastante difundida no âmbito científico, acadêmico, e, atualmente, profissional, investigamos a realidade no mundo vivido na BC/UEL, tendo cautela para não relativizar tão abrangente questão. Notamos, a partir das análises decorrentes do pré-teste, que o conceito de “mediação implícita da informação” ainda não é conhecido, no entanto o de “mediação da informação” é e também faz parte do discurso dos bibliotecários, ainda que este último seja compreendido como “ponte”, ou seja, entendido como a realização da ponte entre a informação e o usuário, para que este último consiga recuperar o que necessita.

Expressões como “fazer o intermédio” e “facilitar o acesso à informação” também foram apresentadas pelo participante do pré-teste. Ao arriscar-se sobre a ideia de mediação implícita da informação, neste momento o entrevistado respondeu que seria uma mediação evidente, isto é, que essa mediação estaria clara para o usuário. Essa opinião nos surpreendeu, visto que o termo “implícito” diz respeito a algo “[...] que está envolvido, incluído” ou tem relação com o termo “subentendido”. (LUFT, 2000, p. 378). No entanto, optamos por também apresentar esse pensamento, para mostrar as divergências encontradas com relação ao significado do termo.

Ao questionar sobre a existência da interferência, da neutralidade e da manipulação no fazer do bibliotecário³⁰, o sujeito participante do pré-teste mostrou insegurança ao responder. Não sabia exatamente se a interferência faz parte do seu trabalho, se a neutralidade seria uma postura adequada ou não. Sobre a manipulação, ela foi percebida de maneira colaborativa e como boa intenção por

³⁰ Essa questão foi retirada do roteiro da entrevista semiestruturada, pois gerou confusão no momento do pré-teste. Também optamos por retirá-la, pois poderia direcionar as repostas dos entrevistados e até mesmo causar incômodo, como ocorreu no pré-teste.

parte dos bibliotecários, no sentido de auxiliar o usuário no que ele precisa. No entanto, ao questionar-se sobre a interferência em todos os fazeres, a resposta foi rápida e afirmativa, pontuando que “se o bibliotecário quiser” ele pode interferir em todos os fazeres, mas que varia de profissional para profissional. Ressaltamos porém que, a interferência ocorre ainda que o bibliotecário “não queira”, pois não vislumbramos a possibilidade deste profissional desempenhar suas ações livre de sua própria interferência.

Acreditamos que essa insegurança em responder as questões da entrevista semiestruturada possa ter sido influenciada pela falta de experiência de trabalho do participante atuando nos setores internos de uma biblioteca, a atuação dele se deu sempre no serviço de referência e na circulação, mas ele reconhece que na classificação, por exemplo, existe a subjetividade e os diferentes pontos de vista, o que neste caso a interferência ficou clara e presente.

O participante percebe a importância do seu trabalho a partir dos *feedbacks* que recebe dos usuários e, que isso mostra o quanto o seu trabalho tem sido valorizado. Alertamos que esse *feedback*, recebido a partir de uma ação solícita e pontual para a solução dos problemas ou de uma necessidade informacional suprida, é fundamental para que a imagem do bibliotecário seja reconhecida, que este profissional aumente a sua visibilidade na comunidade em que atua, bem como para a sociedade como um todo. O respondente destaca também que o foco das suas ações é a satisfação da necessidade do usuário, e que todo fazer é desempenhado com este pensamento. Concordamos com o discurso apontado, pois, se as ações dos bibliotecários não fossem desempenhadas com esse objetivo, o de satisfazer as necessidades dos usuários, seus fazeres seriam vazios e ausentes de objetivos.

Ainda que venha a sofrer alterações em sua modalidade, são pelas ações de mediação da informação, seja implícita ou explícita, que os bibliotecários se aproximam da possibilidade de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários, proporcionando ambientes e fontes de informação, para que os usuários possam consultar, recuperar, acessar a informação, bem como, ler, discutir, reler, construir conhecimento, compartilhar o conhecimento construído e se apropriar da informação.

Desse modo, investigar a mediação implícita da informação, a partir do discurso dos bibliotecários, demanda conhecer como esses bibliotecários têm

formulado seus discursos, em quais condições são formulados, e por quais fatores são motivados, o que acreditamos que afeta diretamente na sua prática diária.

Conforme apresentamos nos capítulo 1, escolhemos conhecer e analisar o discurso que os bibliotecários da BC/UEL expressam em seu discurso em relação à mediação implícita da informação, sob a ótica de duas categorias da AD, as “condições de produção de discurso” e “interdiscurso”.

Neste capítulo apresentamos a análise dos discursos dos bibliotecários após a coleta de dados. Buscamos responder na análise como os bibliotecários percebem os processos de mediação implícita da informação na biblioteca (mais especificamente nas divisões internas da BC/UEL), o entendimento a respeito do conceito de mediação da informação e como é percebida a interferência desses profissionais nas ações de mediação.

Desse modo, analisamos a posição dos bibliotecários no momento da produção dos discursos, a respeito da mediação da informação, a partir da realização, gravação e transcrição das entrevistas semiestruturadas. Para analisar essa posição, é necessário conhecer e descrever as condições de produção do discurso que os bibliotecários entrevistados apresentaram o que, desde já acreditamos que interfere na compreensão do discurso produzido sobre a temática em questão e no fazer profissional.

Os dados coletados serão apresentados ora em formato de quadros e ora em formato de citação. Em alguns deles optamos por trazer o discurso literal dos sujeitos entrevistados para que não perdêssemos nenhuma informação e, em outros, apresentamos os dados trabalhados e analisados em cima do que nos foi respondido, isto é, uma interpretação nossa. Para diferenciar o discurso literal dos sujeitos, dos trechos formulados a partir da nossa interpretação, utilizamos a cor azul para os respondentes. Durante o processo de análise dos dados, optamos por não equacionar enunciados ou conectivos conforme a teoria de Harris³¹ sugere. O nosso destaque foi dado para a significação e para as condições sócioideológicas e sócio-históricas de produção dos discursos enunciados, o lugar ideológico de onde enunciam os sujeitos. Procuramos explicitar, ao máximo, o modo de produção de sentidos dos discursos analisados. Após as análises, não é sobre o texto que

³¹ A teoria de Harris foi discutida no item 4.7.1 Procedimentos de Análise da Análise do Discurso.

falaremos, mas sobre o discurso expresso pelos bibliotecários, as condições em que foram produzidos etc.

Reforçamos a escolha pelo método da AD para analisar os dados e pelas categorias que foram escolhidas para realizarmos as análises, com o seguinte pensamento:

[...] para a análise do discurso, o que interessa não é a organização linguística do texto, mas como o texto organiza a relação da língua com a história no trabalho significativo do sujeito em sua relação com o mundo. É dessa natureza sua unidade: linguístico-histórica. (ORLANDI, 2007, p. 69).

Quanto aos procedimentos de análise dos dados através da AD, Orlandi (2007, p. 66) aponta que:

Inicia-se o trabalho de análise pela configuração do corpus, delineando-se seus limites, fazendo recortes, na medida mesma que se vai incidindo um primeiro trabalho de análise, retomando-se conceitos e noções, pois a análise de discurso tem um procedimento que demanda um ir-e-vir constante entre teoria, consulta ao corpus e análise. Esse procedimento dá-se ao longo de todo o trabalho.

Sendo assim, iniciamos a apresentação dos dados e das análises logo em seguida. A ideia dos bibliotecários é enunciada no interior da BC/UEL e representa seus possíveis interlocutores inscritos neste mesmo espaço discursivo. Sendo assim, iniciamos a nossa primeira análise. O quadro 3 é exposto para apresentar os sujeitos que participaram da pesquisa e a posição que cada um deles ocupa dentro da instituição BC/UEL.

Quadro 3 - Condições de produção do discurso dos bibliotecários da BC/UEL.

Questão 1 - Qual é a divisão em que trabalha? Há quanto tempo está na divisão? Há quanto tempo está como responsável?			
	Divisão	Tempo na Instituição	Tempo como responsável pela divisão
Sujeito A	Processamento Técnico	25 anos	10 anos
Sujeito B	Restauração	20 anos	18 anos
Sujeito C	Desenvolvimento de Coleções	14 anos	2 anos

Sujeito D	Biblioteca Digital	10 anos	5 anos
------------------	--------------------	---------	--------

A partir do quadro 3, é possível visualizar as condições de produção do discurso dos bibliotecários. A questão 1 tinha como propósito descobrir a posição que cada bibliotecário ocupa dentro da instituição BC/UEL, há quanto tempo trabalha no SB/UEL ou na BC/UEL e há quanto tempo está como responsável pela divisão em que trabalha.

O sujeito A atua na divisão de processamento técnico. Trabalha há 25 anos na Instituição e há 10 anos está como responsável pela divisão. O sujeito B trabalha na divisão de restauração, está há 20 anos na Instituição e há 18 anos como responsável pela divisão. O sujeito C atua na divisão de desenvolvimento de coleções, trabalha há 14 anos na Instituição e há 2 anos está como responsável pela divisão. O sujeito D trabalha na biblioteca digital, está há 10 anos na Instituição e há 5 anos está como responsável pela divisão.

Podemos perceber que os bibliotecários atuam na Instituição há, no mínimo, 10 anos. Esse tempo permite que seja estabelecida uma relação entre o profissional e a instituição, pois cada bibliotecário presenciou muitas ocorrências e mudanças, seja no seu âmbito de trabalho específico da BC/UEL ou na UEL como um todo. Acreditamos que a posição de onde os bibliotecários expressam seus discursos, influencia-os e a mesma é influenciada por eles. Nesse caso, sujeitos que são responsáveis pelas divisões não apresentariam o mesmo discurso que os outros que não o são.

Durante as entrevistas, foi possível constatar que os bibliotecários possuem um vínculo muito intenso com a Instituição, um compromisso institucional. O fato de eles serem os responsáveis pelas divisões já demonstra a posição que cada um ocupa dentro da instituição, e isso justifica a presença do nome “UEL” mencionado muitas vezes nas respostas.

Ao analisarmos as repostas obtidas a partir da questão 2, onde questionamos quais eram as atividades realizadas em cada divisão, foi possível recuperar o interdiscurso dos bibliotecários, isto é, a memória dos bibliotecários em relação ao seu próprio fazer, isto é, a mediação da informação. Para analisarmos as respostas dessa questão optamos pela não elaboração do quadro, como apresentado em grande parte das próximas análises, pois acreditamos que para analisar o

interdiscurso dos bibliotecários o quadro nos restringiria em muito devido ao seu layout. Desse modo, as análises seguem de forma textual.

Prosseguindo com a análise dos dados, apresentamos aos sujeitos participantes a seguinte questão: Quais são as atividades realizadas na sua divisão? (Questão 2).

De acordo com o discurso do sujeito A, as atividades realizadas no processamento técnico são as de “[Catalogação, classificação, indexação, catalogação na publicação de livros, periódicos, teses, dissertações. Atendemos a editora da UEL e os cursos de mestrado e doutorado.](#)”

O sujeito A mostrou em seu interdiscurso quais são as atividades realizadas na divisão em que está como responsável. Segundo ele, a divisão desenvolve atividades de catalogação (identificação e registro dos principais dados relacionados às características físicas de um item), classificação (identificação e registro do assunto principal e/ou específico expresso em um item), indexação (atribuição de termos que melhor descrevem o tema abordado em um item) e catalogação na publicação (elaboração da ficha catalográfica para publicação de itens).

Acreditamos que esse discurso expressou de forma geral quais são as atividades que são realizadas pelos bibliotecários que atuam na divisão de processamento técnico. Julgamos que o que permite o armazenamento e a localização dos materiais no acervo é a execução dessas atividades. O acervo possui um esquema de classificação e organização que muitas pessoas desconhecem.

O sujeito B afirmou que na sua divisão são as

[Atividades de encadernação \(podendo ser completa: desde a desmontagem, conserto de folhas, costura, confecção de capa dura, ou de pequenos reparos: costuras, colagens de capas soltas\). Temos um serviço de terceirização também. Quando o material retorna pra gente, fazemos uma parte do processamento técnico, colocamos o carimbo novamente, código de barras, sistema de alarme.](#)

A partir do interdiscurso do sujeito B, que atua na divisão de restauração, foi possível conhecer as atividades que ali são desenvolvidas. Segundo ele, realizam atividades de encadernação, que envolve vários passos e procedimentos formalizados, e de restauração, quando o item já foi deteriorado. Interessante destacar que os procedimentos são realizados, na maioria das vezes, com materiais

que já foram processados, ou seja, já receberam todos os elementos de identificação da biblioteca, e quando o serviço de restauração modifica o serviço feito pela aquisição, os bibliotecários da restauração é que o fazem novamente, isto é, realizam a colagem de etiquetas, carimbo, sistema de alarme, códigos de barras.

Outra hipótese aqui apresentada é a de que esse serviço é desconhecido pela comunidade usuária da UEL. Talvez os alunos e até mesmo professores/pesquisadores não se dão conta de que existe uma equipe capacitada e que se dedica ao zelo pelo acervo.

De acordo com o interdiscurso do sujeito C as atividades são

Compra, doação e permuta para compor o acervo do SB/UEL. Tudo começa na aquisição. Nós sugerimos que os professores enviem os materiais da pós. Recebemos o material, inserimos na base, damos entrada nos campos (951 dados de compra no MARC), doador, todas as informações. A compra, as teses, as dissertações, e o material da pós-graduação são as nossas prioridades. Fazemos uma pesquisa de mercado, pois a legislação nos exige. Encontramos muita dificuldade, pela falta de compromisso e certeza de compra nessa etapa, pois é só uma pesquisa de mercado.

O sujeito C, responsável pela Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções, aponta três grandes etapas que constituem o fazer da Divisão: compra, doação e permuta. Segundo ele, tudo começa na aquisição, pois lá é que são comprados ou recebidos os materiais que compõem o acervo da BC/UEL e que, posteriormente, possibilitará que todas as outras divisões cumpram suas tarefas. No entanto, ressaltamos que essa é uma concepção que aponta que as bibliotecas apenas fornecem informações presentes em seu acervo de forma palpável. O entendimento atual (não tão recente) acredita que, na disseminação, a biblioteca lida com o seu acervo e com informações que não estão presentes nele, em especial as eletrônicas e digitais. Um exemplo é a divisão de referência que trabalha com informações não presentes no acervo.

Os bibliotecários da Divisão também sugerem que os professores enviem os materiais comprados na pós-graduação para compor o acervo do SB/UEL e aumentar a possibilidade de uso e acesso a esses materiais. Quando o sujeito discursa “damos entrada nos campos (951 dados de compra no MARC)”, significa que ele faz o registro do material que chega na divisão no programa que auxilia na gestão e no controle dos materiais que estão sendo incorporados ao acervo da

biblioteca. Esse programa possui diversos campos e códigos que indicam o que se deve inserir em cada campo, isto é, campo para título, autor, editora e o campo destinado às informações relacionadas à procedência do material, neste caso, compra tem o número de campo 951. O sujeito entrevistado afirmou que a prioridade da divisão é a compra, mas também as teses e dissertações, que são apresentadas pelos alunos dos programas de pós-graduação da UEL.

Vale destacar que, principalmente para os que desconhecem esse serviço, essa Divisão não compra livros aleatoriamente e muito menos deixa de obedecer à legislação. Sabemos que uma das fontes de verba que a biblioteca dispõe para comprar materiais para compor o acervo é originada do Estado, então todas as atividades que forem realizadas devem ser muito bem especificadas, justificadas e comprovadas.

O bibliotecário entrevistado discursou que a legislação determina que a pesquisa de mercado seja realizada antes de comprar os itens. Acreditamos que essa fase é primordial para o fechamento da compra, pois os bibliotecários pesquisam com diversos livreiros e editoras os preços dos itens e mais, precisam “convencê-los” de que a chance da UEL/Governo do Estado do Paraná comprar os itens orçados por eles é grande, ainda que não se tenha nenhuma garantia disso até que o processo seja aprovado pela legislação e passado por todos os trâmites e burocracias existentes em todo órgão público.

O interdiscurso do sujeito C deixa claro quais são as atividades realizadas em sua Divisão, e ainda permite que essas atividades sejam conhecidas e compreendidas pelos usuários.

Finalizando a análise da questão 2, o sujeito D afirmou que na biblioteca digital as atividades englobam: “[Toda a questão de disponibilização digital, teses e dissertações, os periódicos, a atribuição do DOI. Agora o repositório acadêmico.](#)”

O interdiscurso do sujeito D, expressa as atividades que são desenvolvidas na biblioteca digital da UEL, isto é, a disponibilização integral de teses e dissertações defendidas pelos alunos dos programas de pós-graduação da UEL, os periódicos científicos publicados pela mesma instituição, como também a atribuição do DOI (*Digital Object Identifier*), uma numeração que é dada aos artigos de periódicos como forma de identificação, certificação e recuperação.

O mesmo sujeito afirma “Agora o repositório acadêmico.”, pois essa é uma conquista recente da Universidade. A biblioteca digital da UEL, a partir de então,

também é responsável pelo gerenciamento do repositório institucional, que se encontra em fase de implantação.

A próxima análise foi feita a partir das respostas obtidas pela questão 3, que questionou qual é o passo a passo das atividades anteriormente apontadas. Acreditamos que essa análise servirá além de base para compreendermos, analisarmos e discutirmos o interdiscurso dos bibliotecários, para apresentar aos leitores que desconhecem as atividades que são realizadas nos setores internos de uma biblioteca universitária, muitas vezes esquecidas e pouco valorizadas.

Ainda que não seja o objetivo principal deste trabalho, outra hipótese é a de que apresentar o passo a passo dos bibliotecários, faça com que os usuários percebam o que acontece nos “bastidores” das bibliotecas e, com isso, a valorização e o reconhecimento do trabalho desse profissional sejam estimados e alcançados.

Assim como na análise anterior, esta dar-se-á novamente de forma textual. Dessa forma, prosseguimos com a análise das entrevistas a partir das respostas que foram obtidas pelo seguinte questionamento: Você poderia descrever o passo a passo das atividades? (Questão 3).

No passo a passo da divisão de processamento técnico segundo o sujeito A:

Cada bibliotecário tem uma área específica pra catalogar. Fazemos importação de catalogação, tanto para novos registros quanto para correção, principalmente para dados de autoridade, utilizamos catálogos de diversas bibliotecas. Mas não fazemos importação sem corrigir. Utilizamos somente a CDU para classificar. Algumas tabelas foram criadas pelos bibliotecários, cada classe segue uma época. O acervo ainda tem CDD e CDU, mas agora somente CDU. Optaram por parar com a CDD. Utilizamos a tabela Cutter, seguimos o Bibliodata e a LC para cabeçalhos. Fazemos as etiquetas e as guias para mandar para as outras bibliotecas, as setoriais. Damos preferência pra processar material de compra e as doações da pós-graduação, que é compra também, as doações ficam pra depois. Mas fazemos uma seleção. Tem bibliotecário que faz toda a catalogação, não importa o registo pronto, há muitas resistências, talvez não ache mais fácil, e sim complicado. Às vezes eu prefiro fazer um novo registro, pra não deixar passar um registro errado.

A partir desse interdiscurso, podemos compreender mais claramente as atividades e os passos que são desenvolvidos no processamento técnico. A possibilidade de interferência/mediação aparece em vários trechos da fala do sujeito A, como, por exemplo, “utilizamos somente a CDU para classificar”, “algumas tabelas foram criadas pelos bibliotecários [...]”, “optamos por parar com a CDD”,

“damos preferência para processar material [...]”. Esses trechos ilustram exatamente a posição dos bibliotecários em relação aos seus serviços e, principalmente, apresentam as condições de produção do discurso dos bibliotecários. No discurso está presente a interferência e as escolhas (influenciadas por fatores políticos, ideológicos, sociais, históricos) desse profissional, o que nega a possível visão de neutralidade. O discurso do entrevistado nos mostra que a Divisão em questão não é um ambiente onde as atividades são desenvolvidas tecnicamente e automaticamente, mas que envolvem diversas decisões e posições.

Os bibliotecários têm a possibilidade de escolher se vão importar dados, ou se vão fazer a catalogação por completo de um item. Também poderão optar se utilizarão uma ou outra tabela de classificação. Possuem o “poder” de escolher quais materiais são os mais urgentes para processar, e os que são menos.

Vale ressaltar que é nessa Divisão que é realizada a distribuição dos itens (já tratados, cadastrados etc.) que compõem o acervo das bibliotecas setoriais do SB/UDEL, atividade que requer muita atenção e responsabilidade por parte dos bibliotecários.

Mudando de ambiente dentro da BC/UDEL, o passo a passo da divisão de restauração de acordo com o sujeito B é da seguinte forma,

É feita a conferência das páginas do livro, se estiver completo nós já desmontamos ele, se estiver faltando páginas vamos providenciar o xerox pra dar sequência. Desmontamos a capa, rompemos a costura, retiramos o excesso de cola, verificamos se há necessidade de fazer reforço. Fazemos a costura seguindo um método. Após, é realizada a colagem da lombada, colocamos uma folha guarda, o morim, o folio que facilita a abertura, montagem da capa (cartolina ou capa dura). Depois é feito o fechamento.

No discurso do sujeito B é possível inferir que os passos realizados na divisão de restauração são minuciosos e trabalhosos. É realizada uma conferência página a página dos livros, uma sequência de etapas manuais, que chamamos aqui de verdadeiros trabalhos de arte, pois lidar com essa especificidade biblioteconômica exige habilidade, conhecimento e formação específica.

Ainda que para muitos profissionais esse trabalho não seja tão valorizado o quanto gostaríamos que fosse, defendemos que a ação de restaurar e permitir que o acesso a um determinado item seja realizado novamente, constitui-se como ação de mediação implícita fundamental para uma BU. Nesse caso a interferência do

bibliotecário incide diretamente sobre a obra a ser restaurada, o que afeta conseqüentemente, o posterior acesso à informação pelo usuário, o que só é possível se a obra estiver em plenas condições de uso e manuseio.

O passo a passo da Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções, segundo o sujeito C, se dá da seguinte forma:

A pós-graduação indica os materiais para comprar, e a biblioteca é responsável pela análise quantitativa, a análise qualitativa é dos docentes, dos especialistas da área. Explicamos para os professores que muitas vezes os livros não possuem alteração, e temos que ter diálogo com eles, pra dizer o porquê não vamos comprar. É um trabalho em grupo. Na doação não aceitamos tudo. Mas isso depende muito da administração, da gestão. Temos que saber falar com o doador, pois para ele, o material a ser doado é um “bem”! Mas não é porque é doado, que vamos incorporar ao acervo. Fazemos o desbaste junto com a circulação. A seleção quantitativa é muito importante, pois iremos ajudar na avaliação dos cursos para reconhecimento pelo MEC. Não deixamos de comprar ou incorporar material ao acervo por falta de espaço. Na permuta, fazemos a troca do material publicado pela UEL com outras instituições interessadas. Descarte. Dependendo do material não pode ficar no acervo, pois prejudica o aluno. O material é desbastado, durante um tempo, não havendo mais procura ele entra no processo de descarte, passa por um laudo, uma comissão etc. Não somos nós que damos um destino final, tem uma comissão dentro da UEL que toma essa decisão. Não sai nada do acervo sem documentação. Porque depois que entra no acervo e vira patrimônio, fica muito complicado. Fazemos tudo amparado juridicamente, conforme é certo.

O interdiscurso do sujeito C, em relação ao passo a passo, expressa, de modo resumido, que é feito na Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções da UEL. Inferimos que o bibliotecário percebe seu trabalho como não qualitativo, pois, apesar das ações qualitativas, o respondente em nenhum momento apresentou suas ações como decisórias realmente. Ele apenas destaca os momentos que atendem às decisões de terceiros.

Podemos perceber que, quanto ao processo de compra, os bibliotecários tomam decisões juntamente com os docentes da UEL, pois eles são os especialistas da área e “dominam” o conteúdo em questão, mas a quantidade de livros a ser comprada é definida por aqueles profissionais. Ainda que essa seleção quantitativa não seja uma ação exclusiva do bibliotecário, são eles que a fazem. A questão do diálogo com o docente é bastante importante, pois ele precisa de uma posição, de uma explicação do motivo pelo qual o material não será adquirido, ou se será

embora em menor quantidade. Para dialogarem com os docentes, os bibliotecários se apoiam na Política de Desenvolvimento de Coleções e nas suas diretrizes a respeito de compra e recebimento de material, afinal essa é uma de suas funções.

Quanto ao processo de doação, o bibliotecário deixa bem claro ao doador que nem tudo que for doado para a biblioteca será acrescentado ao acervo da mesma, existe uma avaliação de condição física e de conteúdo, isto é, uma análise qualitativa dos materiais a serem doados. No entanto, há que se tomar cuidado com a maneira que os bibliotecários justificam a não incorporação do material ao acervo para o doador que, muitas vezes se refere ao material doado como um “bem pessoal”.

Nessa Divisão também é realizado o desbaste, isto é, o deslocamento de algumas obras do acervo devido a pouca ou nenhuma utilização em determinado período de tempo, isto é, realiza-se uma análise qualitativa. Para executar esse passo, a Divisão conta com a ajuda de outra Divisão, no caso da BC/UEL, a Divisão de Circulação, que possui maior controle quanto ao uso e ao empréstimo dos materiais.

O sujeito também argumenta e valoriza o fazer realizado por ele e sua divisão, defendendo que a biblioteca tem papel fundamental na avaliação dos cursos pelo MEC, e que jamais deixará de comprar material e incorporá-lo ao acervo por falta de espaço. Isso mostra o comprometimento que os bibliotecários possuem com a BC/UEL, e esta, conseqüentemente, com a UEL. A BC/UEL tem a percepção de que a UEL precisa ter seus cursos devidamente reconhecidos e credenciados pelo MEC, portanto, em hipótese alguma deixaria de colaborar para com essa avaliação.

No caso da permuta, troca de material publicado pela UEL com outras instituições, é sempre feita quando há o interesse de ambas as universidades/instituições, ou seja, a análise qualitativa aparece mais uma vez no fazer desse profissional.

Já o descarte, ocorre de duas maneiras, ou quando o material já foi desbastado e sua procura continua sendo nula ou muito baixa, ou quando o material está desatualizado e com informações ultrapassadas. O seu uso pode prejudicar o usuário. Nesse caso apontamos como exemplo a área do Direito, que muda frequentemente, a sua literatura científica.

No entanto, é importante ressaltar que o descarte não é uma atividade simples e de responsabilidade exclusiva da biblioteca, depois de realizada a seleção

dos materiais que serão descartados, o processo passa por um laudo que aprova ou não esse descarte, e posteriormente passa por uma comissão que é responsável pelo destino final desse material.

O sujeito deixa explícito em seu discurso que nenhum material pode sair do acervo sem documentação, pois ele já faz parte do patrimônio da UEL, e que todos os procedimentos de descarte devem ser realizados com o amparo legais.

Acreditamos que o interdiscurso apontado anteriormente, elucidou de forma breve todos os passos que são realizados pela divisão referida, isso mostra que não se trata somente de comprar ou receber material, mas que contempla uma variável complexa e diversificada de ações a serem desenvolvidas.

Bibliotecários se apresentam mais uma vez como profissionais que interferem, direta ou indiretamente, pois a escolha de recebimento ou não da doação é deles, ainda que estejam pautados em normas e regras anteriormente estabelecidas. A escolha da quantidade de material a ser comprado e inserido ao acervo também é de responsabilidade dos bibliotecários. Destacamos essas ações decisórias, entre outras possibilidades, de ações de mediação implícita que são realizadas na Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções da BC/UEL.

A seguir apresentamos o interdiscurso do bibliotecário responsável pela Biblioteca Digital da UEL (BD/UEL), que apresenta o passo a passo das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários dessa Divisão.

Segundo o sujeito D durante o passo a passo da biblioteca digital:

Nós criamos um check-list para padronizar, estabelecemos um padrão de capa e folha de rosto, as teses e dissertações que nós recebíamos muitas vezes sem capa, sem identificação, sem o arquivo no cd, até mesmo cd de música. Depois que já passou pela aquisição e pelo processo técnico, nós começamos a fazer a conferência da normalização desses materiais, seguindo o nosso padrão, somente para capa e folha de rosto, no trabalho fica a norma que o autor utilizou. Formatamos, geramos o arquivo com extensão pdf., implantamos, fazemos o link com o catálogo da biblioteca, e o com o IBICT. Quanto aos periódicos, nós é que fazemos a criação e a gestão de quase todos. Mas precisamos de uma equipe, nós não daremos conta de tudo ainda mais com o repositório agora. Toda coordenação do portal de periódicos científicos da UEL é nossa, apoiamos os editores também, realizando treinamentos etc. Fazemos o cadastro de DOI, na Crossref³². Algumas tarefas só eu consigo

³² A CrossRef é uma associação de editoras acadêmicas que desenvolve infraestrutura compartilhada para suportar comunicações acadêmicas mais eficazes. É uma rede de ligação citação que atualmente abrange mais de 64 milhões de artigos de periódicos e

fazer como gerente do portal de periódicos. Todas as revistas melhoraram o Qualis, após entrar no portal. Algumas delas com cinco anos de existência já são A2. Não temos uma rotina, cada dia são atividades diferentes, vai acontecendo.

Anteriormente, foram apresentadas pelo sujeito D as atividades desenvolvidas na divisão em que atua como responsável e neste momento ele nos apresentou os passos que são desenvolvidos para que aquelas atividades sejam concretizadas. Segundo ele, é necessário estabelecer um método de trabalho com procedimentos estipulados para facilitar o trabalho diário.

Quando as teses e dissertações chegam à Divisão, é preciso fazer uma conferência do arquivo digital, muitas vezes a formatação está incorreta e incompleta, e cabe a esses profissionais da BD/UEL normalizar e padronizar os trabalhos antes de disponibilizá-los na base. O sujeito entrevistado comentou que os CDs chegam com músicas, ou até mesmo sem o arquivo gravado. Este fato mostra, entre outras, diversas situações que os bibliotecários enfrentam em seu dia a dia devido à falta de atenção dos usuários.

Posteriormente, os bibliotecários realizam os procedimentos de inserção na base e no catálogo da BC/UEL, juntamente com o IBICT. É responsabilidade da BD/UEL, também, o gerenciamento do portal de periódicos científicos da UEL, isto é, desde a criação, manutenção, alimentação, gestão, até a sua publicação. Importante ressaltar que o bibliotecário responsável pela Divisão é o “mantenedor” chefe de grande parte dos periódicos do portal, ainda que muitos já estejam caminhando e sendo gerenciados por editores próprios.

No entanto, existem procedimentos que somente o bibliotecário é capaz de resolver devido à sua posição de editor chefe do portal. É tarefa dos bibliotecários também fazer a atribuição do DOI, ou seja, cadastrar na Crossref o número de identificação de cada artigo de periódico.

Vale destacar a importância do trabalho desse profissional não só para a BD/UEL, mas também para a UEL, pois o sujeito argumentou que todas as revistas a que interessaram em ser gerenciadas e publicadas pelo portal de periódicos científicos tiveram uma avaliação positiva e aumentaram a sua pontuação no Qualis.

Ainda que essa divisão não apresente uma rotina tradicional, esses são os passos desenvolvidos segundo o sujeito D.

O próximo quadro, número 4, é apresentado para compreender como os bibliotecários vislumbram e entendem o conceito de mediação da informação. A questão 4 tinha como intenção descobrir o conhecimento que os bibliotecários possuem em relação à mediação da informação, seja como conceito ou processo. Para melhor compreensão, o quadro é dividido em três colunas, a primeira para identificar o entrevistado, a segunda que diz respeito aos termos que foram utilizados para definir mediação da informação e a terceira, destinada às expressões que foram produzidas no discurso dos bibliotecários para definir o termo questionado.

Quadro 4 - Análise das respostas da questão 4.

Questão 4 - O que é mediação da informação pra você?		
	Termos	Expressões/proposições
Sujeito A	Auxiliar Facilitar	Auxiliar o usuário; Facilitar a busca do usuário; Dar condição para o usuário encontrar o que precisa;
Sujeito B	Disponibilizar	Disponibilizar o acesso para o usuário; Formas de buscar a informação;
Sujeito C	Comunicar	Entrar em contato com o docente; Contato com o usuário
Sujeito D	Conexão	Conexão entre os usuários; Estar no meio;

A partir do exposto, é possível compreender como os bibliotecários entendem e expressam o conceito de mediação da informação em seu fazer. No entanto, todos os verbos apontam para ações passivas (auxiliar, facilitar, disponibilizar, comunicar, conectar). Nenhum deles se refere a ações ativas. Algumas respostas foram ao encontro do que a literatura diz a respeito do termo mediação, mas nenhuma delas aproximou-se do que a definição de mediação da informação, proposta por Almeida Júnior, apresenta. Na definição, o verbo que aparece é “interferir”. Em uma das respostas, o sujeito B utilizou o termo “disponibilização” para definir mediação.

Acreditamos que a mediação é mais que isso. Consideramos relevante esse entendimento também. O sujeito A utilizou os termos “auxiliar” e “facilitar”. No entanto, esses termos deixam a desejar quando comparados ao verdadeiro sentido e significado do termo mediação, ainda que tenhamos valorizado também esse entendimento do sujeito entrevistado. Porém, a passividade dos termos que foram utilizados, também apresenta uma forma de entender a profissão e o seu fazer.

O sujeito C compreende a mediação como comunicação, no sentido de entrar em contato com determinados sujeitos. Nossa defesa em relação à comunicação e à mediação, como sinônimos, ou como processos semelhantes, já foi bastante discutida anteriormente, no capítulo 3. Afinal, acreditamos que a mediação vai além da comunicação.

E, por fim, o sujeito D utilizou o termo “conexão” para definir mediação. Talvez essa ideia venha de alguns textos sobre o serviço de referência, que defendiam a necessidade de interação entre bibliotecário e usuário. Defendemos que a mediação tem, sim, relação com a comunicação, mas não podemos restringi-la como tal, e defendemos também a ideia de que se pensarmos a mediação como a conexão entre dois elementos, estaremos por valorizar o pensamento que aqui é refutado e até mesmo esquecido, isto é, a mediação como ponte, no seu sentido estático, concreto, tendo como função única e exclusivamente a ligação entre dois ou mais elementos.

Para deixar claro e compreensível os termos obtidos a partir do discurso expresso pelos bibliotecários com os que mais se aproximaram do que a literatura diz a respeito do termo mediação, isto é, para realizamos o contraponto entre “literatura científica versus discurso institucional”, elaboramos um novo quadro.

No quadro 5, fica evidente a proximidade entre os termos encontrados na literatura com os expressos pelos bibliotecários. Importante lembrar que a comparação só foi possível devido à construção do quadro 1 apresentado no capítulo 3 sobre mediação, que apresenta vários termos e expressões sobre esse conceito.

Quadro 5 - Comparação entre literatura científica versus o discurso institucional a respeito do termo mediação da informação.

		LITERATURA DA ÁREA		DISCURSO DOS BIBLIOTECÁRIOS	
		Termo	Expressão	Termo	Expressão
M E D I A Ç Ã O	1 ^a	Articulação	<u>“estar no meio de”</u>	Conexão	“conexão entre os usuários” <u>“estar no meio”</u>
	2 ^a	Interlocução	<u>“garantir a comunicação”</u>	Comunicação	<u>“entrar em contato com o docente”</u> “contato com o usuário”

Ao observar o quadro anterior, fica evidente a proximidade dos termos e das expressões, quanto ao conceito de mediação, em duas ocorrências. A primeira relaciona a mediação com os termos articulação e conexão e, a segunda, faz relação com o termo comunicação.

No caso da primeira, tanto a literatura quanto os bibliotecários vislumbram a mediação como articulação, isto é, o ato de estar no meio de alguém ou de alguma coisa, estabelecendo conexão entre os elementos, nesse caso, entre a informação e os usuários. Já no caso da segunda, ambas as partes relacionam a mediação com a comunicação, ou seja, a ação de entrar em contato com os usuários, de garantir a comunicação entre bibliotecário e docente, bibliotecário e usuário.

Anteriormente, já foi apresentada a nossa posição e defesa em relação ao entendimento e definição fechados de mediação com a utilização desses termos: conexão, articulação e comunicação.

O quadro a seguir apresenta o discurso dos bibliotecários quanto ao entendimento que eles possuem em relação à importância do fazer realizado por eles para a biblioteca. Optamos por trazer, novamente, para o trabalho, a fala literal dos bibliotecários.

Quadro 6 - Análise das respostas da questão 5.

Questão 5 - Qual o seu entendimento sobre a importância do seu fazer para a biblioteca?	
Sujeito A	Todos os setores da biblioteca são importantes, conforme o momento. Eu tenho uma grande importância, porque eu tenho que inserir os registros na base [...]. É a segunda mais importante, a primeira é comprar, se eu não inserir na base ninguém faz mais nada. Uma etapa depende da outra, se a aquisição não comprar, eu não processo, se eu não processo não há empréstimo, se não há material para emprestar, a seção de referência não tem como ajudar o usuário. Minha importância é grande, mas não me vejo muito mais importante que as outras. O usuário é o mais importante, fazemos tudo pensando nele.
Sujeito B	Pra biblioteca e para o usuário né. Muitas vezes o usuário precisa do material, mas ele está lá conosco. A pessoa fica sem esse acesso. Nosso serviço é permitir o acesso novamente, após o restauro.
Sujeito C	Total! O acervo, a biblioteca é superimportante. Se não incluirmos material no acervo, pra no mínimo 50% ser interessante pra comunidade, não faz sentido. Pois tudo começa lá. Muitas perguntas vão pra lá, ainda que não seja função nossa resolvê-las. As pessoas têm a visão de que tudo começa lá na aquisição. Todas as divisões são essenciais, mas como o processo começa lá, então é importante.
Sujeito D	Acredito que o perfil está sendo mudado, eu não acho que vai acabar a biblioteca física, não vai acabar, eu acredito nisso. O que está mudando é o perfil do bibliotecário. O bibliotecário hoje está sendo mais procurado do que antes, porque essa disponibilização da informação via web, o papel do bibliotecário é muito importante, ele trabalha com essa mediação, ele é o ponto. Eu acredito que hoje o profissional bibliotecário e a biblioteca são um apoio muito grande nesse contexto.

No quadro acima, trazemos o discurso literal dos bibliotecários sobre a importância do fazer da seção em que atuam para a biblioteca como um todo. Mais uma vez, os sujeitos A e C apresentaram discursos congruentes, uma vez que ambos os sujeitos perceberam a importância da sua seção para a biblioteca como um todo, mas também vislumbraram que todos os setores da biblioteca são importantes, que cada um é essencial no seu contexto.

Os dois sujeitos referidos fazem questão de deixar evidente o fluxo de trabalho existente na biblioteca, dando ênfase para os processos ali desenvolvidos,

isto é, se uma seção não fizer o seu trabalho, a outra não poderá dar continuidade. Esse tipo de pensamento, de fluxo de trabalho, é muito comum em bibliotecas e é normal que eles expressem tal posição.

Interessante destacar que os sujeitos A, B e C além de perceberem a importância do serviço realizado nas suas seções para a biblioteca, também defenderam que o é para o usuário. Isso prova que o usuário está sendo lembrado no discurso dos profissionais e que todas as atividades são desempenhadas com o foco nele. Ainda que a questão sobre o foco do trabalho não tenha sido analisada até o momento, os bibliotecários já apresentaram, nessa outra questão, de modo instintivo esse pensamento nos seus discursos.

Em determinado momento o sujeito A discursou “[...] se não há material para emprestar, a seção de referência não tem como ajudar o usuário”. Acreditamos que essa é uma visão muito fechada a respeito da divisão de referência, pois existem outras maneiras e ferramentas para auxiliar o usuário que vão além das contidas no próprio acervo da biblioteca. Conseqüentemente, essa visão fechada sobre a referência pode coincidir com a visão que os bibliotecários possuem em relação à visão de mediação.

O sujeito C apresenta em seu discurso a expressão “[...] tudo começa lá.”, referindo-se a Divisão de Aquisição. Essa é uma concepção, mas é importante ressaltar uma questão: quem define os interesses dos usuários? Os materiais que serão incorporados ao acervo não são escolhidos com base nas necessidades dos usuários?

Já o sujeito D apresentou argumentos mais ligados à profissão como um todo em relação ao que estava e ainda está em discussão dentro das universidades, que é a possibilidade ou não da biblioteca deixar de existir. Do mesmo modo que esse sujeito não vislumbra essa possibilidade, vamos ao encontro da posição dele e defendemos que também não acreditamos nisso. Ainda que se mudem os suportes e os ambientes, sempre haverá a necessidade de um espaço e de profissionais para ali atuarem.

O sujeito D afirma que o bibliotecário está mudando, que o seu perfil está sendo remodelado, e que essa mudança se deve ao novo universo em que esse profissional está inserido, isto é, a presença constante das tecnologias e da web no cotidiano do seu trabalho. Vale ressaltar que nos referimos às tecnologias e a web como ferramentas colaborativas e facilitadoras para o trabalho do bibliotecário, pois

elas possuem um espaço adequado e pertinente às ações desenvolvidas lá. Compreendemos quando este mesmo sujeito defende que a biblioteca e o bibliotecário são um apoio muito grande, ainda que o termo apoio não nos agrade, pois remete à ideia de ação passiva.

São esses profissionais que possuem habilidades e competências para lidar com a informação, qualquer que seja o ambiente, e que, devido ao aumento de informações, da velocidade com que elas circulam e da pouca veracidade de grande parte delas, os conhecimentos que os bibliotecários possuem são indispensáveis para selecionar, tratar, organizar, gerir e mediar as informações, principalmente as que estão disponíveis na web.

O próximo quadro destina-se a análise da questão 6, que teve por objetivo descobrir se os bibliotecários se consideram mediadores e por quê.

Quadro 7 - Análise das respostas da questão 6.

Questão 6 - Você se considera um mediador? Por quê?		
Sujeito A	Sim.	Porque eu tenho que fornecer a informação ao usuário, eu coloco no catálogo, coloco os descritores, todo esse processo de processamento técnico para o usuário ter o acesso ao material. Todos aqui somos mediadores, todos os setores são mediadores, eu vejo como um coletivo. Não vejo as coisas separadas, temos divisão pra trabalhar, mas uma coisa afeta todo mundo. Não adianta fazer nada se o usuário não usar. Temos que avaliar com cuidado o que o usuário pede.
Sujeito B	Sim.	Estou fazendo a mediação da informação. Pensando no meu serviço, se o serviço não for executado, o material vai ficar parado. Então eu não estaria divulgando ela.
Sujeito C	Sim, com certeza.	Fazemos até mesmo sem perceber, as pessoas veem o nosso trabalho muito técnico, mas não é só técnico. Quando começamos a ler mais sobre a área (organização do conhecimento, capital intelectual), fazemos coisas que nem percebemos. Nada é só técnico, ou teórico.
Sujeito D	Sim, com certeza.	Cada um no seu papel, todos somos.

Ao analisar o quadro 7, podemos afirmar que todos os bibliotecários se consideraram mediadores ao responderem a questão 6. Essa posição nos agrada e

muito! Importante destacar que os sujeitos C e D responderam com maior intensidade o fato de se considerarem mediadores.

Os sujeitos A e D percebem que todos os bibliotecários são mediadores, que trabalham como uma equipe, um coletivo, onde todos têm contribuição no processo da mediação. No entanto, o sujeito A elucida “[...] eu tenho que fornecer a informação ao usuário [...]”, esse é um entendimento de mediação explícita, ou seja, de fornecer, de fato, a informação ao usuário, o que não acontece nas ações de mediação implícita.

O sujeito B referiu-se ao fato de que se ele não fizer a mediação, o material ficaria parado, sem utilização, sem divulgação. Mais uma vez aparece um termo que remete à ideia de passividade, contrária à ideia de ação ativa, de interferência na mediação. Já o sujeito C, foi mais adiante em sua colocação. Ele vislumbra que a mediação é realizada “inconscientemente”, alegando que o seu trabalho não é somente técnico. O mesmo sujeito ainda acrescenta que, ao ler material sobre subáreas como organização do conhecimento e capital intelectual, é possível perceber que nada é só técnico, ou só teórico, mas que esses elementos estão imbricados.

Vale ressaltar que somente o sujeito A faz menção ao usuário quando explica o porquê se considera um mediador, os demais não o fizeram. Acreditamos que pensar no usuário é fundamental para o processo da mediação, é preciso atentar-se para isso, ou seja, o usuário deveria estar presente no discurso dos bibliotecários inclusive ao falarem sobre a mediação ou sobre a questão de ser mediador, ainda que essa mediação seja implícita.

O próximo quadro destina-se à análise da questão 7 que interroga se os bibliotecários já haviam ouvido falar sobre o termo mediação implícita da informação, e se eles se aventurariam a descrever o que poderia vir a significar esse termo para eles. Por se tratar de um conceito relativamente “novo”, já esperávamos que nem todos se arriscariam a responder essa questão.

Quadro 8 - Análise das respostas da questão 7.

Questão 7 - Já ouviu falar sobre a mediação implícita da informação? O que você entende sobre?		
	Termos	Expressões/proposições
Sujeito A	Mediação implícita	O contato físico não é necessário; Implícita no que eu faço;
Sujeito B	--	--
Sujeito C	Implícita	Não está escancarada; Contato com o docente; São as informações que damos;
Sujeito D	--	--

O quadro acima apresenta o discurso dos bibliotecários a respeito do termo mediação implícita da informação. Os sujeitos A e C afirmaram que já ouviram falar sobre o termo e complementaram a resposta com a ideia que eles têm a respeito do termo. O sujeito B afirmou nunca ter ouvido falar sobre e também não se sentiu à vontade para discorrer sobre o termo. O sujeito D afirmou que já ouviu falar sobre, mas também não discursou. Inferimos que, tanto o sujeito A quanto o sujeito C, aproximaram-se do conceito de mediação implícita da informação expresso e discutido anteriormente no trabalho.

No capítulo 3, sobre mediação, apresentamos e discutimos o conceito de mediação implícita da informação, e aqui o trazemos novamente para que a análise possa ser feita mais profundamente. Sendo assim, segundo Almeida Júnior (2009, p. 93) “A mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários.”.

Desse modo, quando o sujeito A afirma que a mediação implícita não necessita do contato físico com o usuário, o seu discurso se aproxima do que a literatura diz a respeito. Já o sujeito C, por mais que utilize a expressão “não está escancarada”, vislumbra a mediação implícita também como o contato com o docente e a maneira como as informações são dadas por ele, bibliotecário. Este entendimento representa o senso comum a respeito do termo, pois algo implícito é algo que não está “escancarado”.

No entanto, ficamos “satisfeitos” com as respostas obtidas através do discurso dos bibliotecários, pois um dos sujeitos compreende o conceito de mediação implícita de uma maneira bem próxima do que a literatura diz a respeito e, mais, ainda o percebe em seu fazer, mesmo que esse entendimento seja primário e embrionário.

O próximo quadro mostra as respostas obtidas pelos entrevistados e que foram discursadas quando questionamos a relevância do trabalho realizado na Divisão em que cada um atua, para a biblioteca de maneira abrangente.

Quadro 9 - Análise das respostas da questão 8.

Questão 8 - Qual a relevância do trabalho realizado na sua divisão para a biblioteca como um todo?	
Sujeito A	Um serviço depende do outro, por isso é relevante. Porque se eu não fizer, a outra divisão não continua, um serviço é extensão do outro.
Sujeito B	Importante porque eu proporciono o acesso.
Sujeito C	É essencial. Tudo começa lá, muitas decisões que tomamos, vai influenciar em todo o resto, o PT, a circulação, as outras bibliotecas, a referência. As decisões que tomamos, as posições.
Sujeito D	Disponibilizar a informação.

A partir do exposto, podemos vislumbrar como e porque os bibliotecários percebem os fazeres realizados na sua divisão, como importantes para a biblioteca.

O sujeito A discursou que um serviço depende do outro, e por conta dessa continuidade de serviços, o dele é importante, pois um é o complemento do outro. Tendo em vista o funcionamento e a rotina da biblioteca, compreendemos essa opinião dada.

O sujeito B percebe a importância das atividades realizadas na sua seção, pois lá, segundo ele, proporciona-se o acesso ao material que foi restaurado. Percebemos essa importância também, mas acreditamos ser um pouco mais, além de proporcionar o acesso, o serviço de curadoria e restauro permite que as obras não danifiquem ou contaminem o restante do acervo.

O sujeito C acredita ser essencial o trabalho realizado na sua divisão para a biblioteca como um todo. Segundo ele, as decisões tomadas por eles vão

influenciar, diretamente, todas as outras seções, pois o processo começa lá. Sabemos que a Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções influencia as outras decisões por conta dos materiais que são adquiridos e selecionados, mas, além disso, também é a responsável pelo acervo da biblioteca. A divisão é responsável pela garantia de materiais informacionais de qualidade e atualizados.

O sujeito D foi direto ao ponto e afirmou que as atividades são importantes porque disponibilizam a informação, tornam acessíveis os conteúdos digitais produzidos no ambiente universitário.

Todos os sujeitos apontaram suas considerações quanto à importância das atividades da divisão de cada um. No discurso o destaque foi dado ao contexto histórico e profissional, este mais voltado ao manejo e a gestão, aos processos de organização da informação, o que demonstra uma visão restrita ao fazer profissional. Eles nada discursaram sobre um trabalho voltado para o usuário, mas utilizaram termos administrativos e relacionados ao fluxo de trabalho. Dois sujeitos destacaram a questão do fluxo de trabalho, em que as atividades vão acontecendo seguidas umas das outras, e os outros dois destacaram a questão da promoção do acesso e da disponibilização da informação. Apenas o sujeito D mencionou a disponibilização da informação. O sujeito B fala do acesso, mas percebemos que dentro do mesmo discurso que é exteriorizado. Parece-nos que não se trata de um entendimento consciente de seu fazer para a mediação. Talvez essa posição seja porque sujeitos A e C, não “disponibilizam” o acesso a informação da mesma maneira que sujeitos B e D o fazem.

A questão objetivava verificar se os respondentes tinham noção da importância do seu trabalho para a biblioteca como um todo, mas principalmente para a mediação da informação. E isso não foi percebido após analisar o discurso desses sujeitos. Não estava presente nas suas falas essa importância. Isso mostra que a relação do trabalho deles com a mediação da informação, não faz parte do entendimento deles, não está esclarecido. Eles percebem a importância do seu trabalho, mas não o vislumbram como elemento que interfere nas instâncias de mediação da informação.

O quadro 10 servirá de apoio para analisar a questão 9 que indagou qual o objetivo ou o foco, que os bibliotecários possuem ao desempenhar suas ações/tarefas.

Quadro 10 - Análise das respostas da questão 9.

Questão 9 - As ações são desempenhadas com qual objetivo, qual foco?	
Sujeito A	O foco é o <u>usuário</u> , a satisfação dele.
Sujeito B	Prover o acesso à informação, dar condição de uso, empréstimo, consulta interna. O trabalho do setor é focado no acesso a informação para o <u>usuário</u> .
Sujeito C	Bom, a pesquisa, o ensino e a extensão. É óbvio isso, mas é. Nosso principal objetivo é promover o acesso aos <u>usuários</u> às informações, independente do suporte. É o nosso porque dentro da Universidade. Nosso objetivo é o usuário. A biblioteca não é valorizada o quanto deveria, mas tudo depende de nós. Somos muito cobrados. O forte da biblioteca era o atendimento, mas hoje mudou um pouco. Tem que ter mais esforço nos trabalhos internos, na classificação, na indexação, nas bases de dados etc. O bibliotecário e a biblioteca estão inseridos nesse contexto das tecnologias. O Google não é suficiente, muitas pessoas acham que sim. O bibliotecário tem esse conhecimento, mas ele é muito tímido, deveria ser investido mais nessa parte, para o nosso trabalho aparecer mais.
Sujeito D	Disponibilizar utilizando instrumentos que alcancem o <u>usuário</u> , a comunidade científica, a comunidade de uma forma geral. Acompanhar o que está acontecendo no mundo, na sociedade, o objetivo da biblioteca é esse.

Diante do quadro exposto, fica evidente que todos os sujeitos destacaram o usuário como foco de suas ações, como se pode ver destacamos o termo para realçar ainda mais essa ocorrência. Reconhecemos que a questão, sem desejar, encaminhou e direcionou os respondentes para um discurso padrão, muito empregado pelos profissionais da área, mas que não se traduz na prática cotidiana dos bibliotecários.

O sujeito A afirmou que o foco é, além de ser o usuário, a satisfação dele. Este pensamento se aproxima da teoria de Almeida Júnior sobre a mediação da informação, que de modo sintetizado, contempla todas as ações desenvolvidas pelos bibliotecários visando à satisfação plena ou, parcialmente, da necessidade informacional dos usuários, mas principalmente almejando a apropriação da informação por eles.

O sujeito B declarou que o objetivo é também promover o acesso à informação e dar condições de uso para o usuário, seja para consulta interna ou para o empréstimo. No entanto, destacamos a utilização do termo “uso” no discurso do sujeito, visto que a ideia de uso refere-se a uma ação pouco construtiva, ou seja, onde o usuário apenas usa a informação como se fosse um objeto qualquer. A nossa defesa vai ao encontro do ocorrido com o GT3 da Ancib, que retirou de sua denominação a palavra “uso” e a trocou por “apropriação”³³.

O sujeito C destacou em seu discurso mais o lado institucional da biblioteca e da universidade, apontando os três pilares da instituição como foco das ações, isto é, o ensino, a pesquisa e a extensão. O sujeito ainda avançou ao responder a questão, alegando que a biblioteca é pouco valorizada se comparado ao papel fundamental que ela tem para a universidade, bem como sua responsabilidade. Talvez as bibliotecas não tenham sido valorizadas pelo fato de não atenderem adequadamente seus usuários. Isso é uma possibilidade. Concordamos com esse argumento, pois, além dos serviços que são oferecidos pelas bibliotecas aqui já mencionados, elas também são essenciais para o reconhecimento dos cursos de graduação e pós-graduação pelo Ministério da Educação (MEC), contribuem para a avaliação dos programas de pós-graduação (stricto e lato sensu) pela Capes, são cobradas intensivamente pelo Estado para usufruir das verbas destinadas à compra e assinatura de materiais bibliográficos e informacionais, entre outras importâncias.

O mesmo sujeito ainda defende que, atualmente, não é dada mais tanta atenção ao atendimento aos usuários de modo presencial, até mesmo porque eles têm a ilusão de que estão mais autônomos na medida em que acessam informação pela internet, sem intermediários (ou sem mediadores) e acreditam encontrar uma informação confiável e precisa. Isso é apenas uma ilusão. Ao se comportarem dessa maneira, estão conseguindo apenas informações básicas e genéricas, encontradas no Google ou em outros sites de busca. Muitos usuários procuram os serviços que as bibliotecas oferecem via internet. Desse modo, ressaltamos que as preocupações deveriam ser voltadas para as atividades de tratamento, indexação e organização, isto é, que as ações de mediação implícita sejam pensadas e exercidas com interferência. Por outro lado, se o foco das bibliotecas continua sendo o usuário,

³³ O conceito de apropriação foi bastante discutido no item 3.3.1 p. 88.

mesmo sendo de modo não presencial, acreditamos que o atendimento a ele ainda é prioridade nas bibliotecas.

Vale ressaltar que o entrevistado apresentou em seu discurso o mesmo pensamento discutido e defendido fortemente neste trabalho, isto é, que as ações de mediação implícita deveriam ser mais pensadas e valorizadas, desenvolvidas com mais interferência e ética, pensando sempre no usuário, objetivo central das bibliotecas.

O sujeito C também afirma que o buscador Google não é suficiente para solucionar problemas e dúvidas informacionais, ainda que muitos o percebam como tal. Para ele, os bibliotecários por possuírem conhecimentos e habilidades específicas para determinadas situações, deveriam deixar a “timidez”³⁴ de lado e prover ações para que o seu trabalho apareça mais para a sociedade e, conseqüentemente, seja mais reconhecido. Para que isso ocorra, é necessário dar mais atenção ao atendimento, presencial ou não, e não o contrário. Os bibliotecários precisam aperfeiçoar suas habilidades e conhecimentos, para que possam utilizar informações e ferramentas que estão além das disponíveis em seu acervo.

O sujeito D discursou que o foco é disponibilizar a informação utilizando-se de instrumentos que alcancem o usuário, a comunidade científica e a comunidade como um todo, e que, além disso, é preciso que as bibliotecas se atentem para as mudanças impostas pela sociedade, para que não se tornem uma instituição obsoleta e inutilizável.

Foi possível perceber que os bibliotecários possuem uma visão próxima em relação ao objetivo com que suas atividades são realizadas. Ainda que cada um deles realce ou dê destaque para determinados fatores e elementos, holisticamente, as impressões expressas no discurso deles são muito parecidas.

Por mais que tenham evidenciado ações que lhes são mais familiares, ou que fazem parte do seu contexto organizacional, ficou claro que o foco são os usuários. Além de não ficarmos surpresos com esse pensamento hegemônico, ficamos satisfeitos em saber que o usuário está presente no discurso dos bibliotecários ao se referirem sobre seu fazer, seu objetivo etc. Embora esse discurso não esteja presente na prática dos bibliotecários, inclusive na dos respondentes, como foi evidenciado pelos discursos.

³⁴ Afirmar que o bibliotecário precisa deixar sua timidez é um discurso recorrente na área, os próprios profissionais reconhecem essa necessidade.

A próxima análise foi sobre a última questão do roteiro da entrevista. Na verdade, não se tratava de uma questão investigativa ou questionadora, mas sim, de uma abertura, de uma oportunidade de complementação pelos entrevistados para discursarem sobre algo que não foi questionado ou algo que, durante a entrevista, perceberam que seria interessante comentar.

Quadro 11 - Análise das respostas da questão 10.

Questão 10 – Você gostaria de complementar com mais algum comentário?	
Sujeito A	Existem bibliotecários que ainda têm resistência com o computador pra fazer a catalogação. Eu me coloco no lugar do usuário na hora de colocar os cabeçalhos e descritores, pois gera muita confusão. Muitas vezes nos deparamos com materiais complicados de descrever, aí deixamos separados, pedimos ajuda aos outros bibliotecários, mas é uma decisão nossa! No entanto, “enrosca” o serviço. Perdemos muito tempo em um só, se está demorando muito, eu deixo de lado e começo outro, depois volto.
Sujeito B	--
Sujeito C	Quando me perguntam sobre a profissão e sobre o meu trabalho, eu me empolgo mesmo, temos que ser ousados e falar da nossa categoria, do nosso trabalho, que é importante sim! Tudo não é uma maravilha, tem os perrengues, não é fácil...Nós nem percebemos o quanto fazemos.
Sujeito D	Nos últimos 5 anos, despertou essa questão da publicação online ³⁵ . Foi um avanço com as teses e dissertações... Temos conhecimento do caminho que temos pela frente, mas como são só 2 bibliotecários fica difícil né... Nós vemos que as revistas têm que estar na rede social...

O quadro 11 permite mostrar o quê os bibliotecários entrevistados estavam com vontade de falar naquele momento, naquela condição de respondente, seja em relação às perguntas ou mesmo sobre outros assuntos referentes ao seu fazer, ao seu ambiente de trabalho.

³⁵ Inferimos que o sujeito se referiu ao seu contexto pessoal/profissional e à quantidade de tempo que foi despertada a preocupação com a publicação online na UEL, pois sabemos que na comunidade científica esse ‘despertar’ ocorreu há mais tempo, aproximadamente há 15 anos.

O sujeito A comenta que existem bibliotecários que resistem à importação automática dos dados na catalogação e que preferem fazê-la por completo. Talvez essa postura deva-se a algumas experiências que fizeram com que essa preferência seja mantida, ou mesmo, por vontade própria, de assumir a posição de catalogador e interferir diretamente sobre o registro do material. Importante destacar a fala desse mesmo sujeito quando afirma “eu me coloco no lugar do usuário na hora de colocar os cabeçalhos e descritores...”, essa postura mostra o comprometimento e a preocupação que o bibliotecário possui ao desempenhar seu serviço. No entanto, é preciso questionar a qual usuário o respondente está se referindo. Ele, de fato, o conhece? Não terá ele uma visão “idealizada” desse usuário?

Todavia, concordamos com o respondente pois, para o usuário, discernir descritores e cabeçalhos é algo muito complexo, e não compete a ele conhecer todos os termos, mas cabe ao bibliotecário escolher e atribuir os que melhor descrevem o material, pensando sempre em como seria a busca pelo usuário, que desconhece os termos técnicos ou a linguagem controlada, usada na classificação e indexação.

O mesmo sujeito também argumenta que, em alguns casos, o material é muito difícil de ser classificado e, então, pede ajuda aos demais bibliotecários para que mais profissionais possam contribuir no serviço. Esse tipo de ocorrência é muito específico no âmbito da biblioteca. No entanto, o sujeito ressalta que, quando isso acontece, demanda muito tempo e prejudica o andamento do trabalho e que, se preciso, em alguns casos, esse material é reservado. Dá-se continuidade ao serviço e, posteriormente, volta-se àquele material.

O sujeito B não quis, ou não se sentiu a vontade, para fazer nenhum comentário ou complementação ao final da entrevista.

Já o sujeito C não só quis comentar, como também justificou a necessidade do seu comentário. Ele afirmou que quando lhe é perguntado algo relacionado à área, ele se empolga e se sente a vontade em falar. Segundo ele, os bibliotecários devem ser ousados e falar mais sobre a sua categoria, sobre a sua profissão, para confirmar à sociedade que o trabalho desenvolvido por eles é importante. Percebe-se a falta de interesse dos profissionais para responder a questões da área e expressar sua opinião. Acreditamos que se os bibliotecários, além de defenderem mais a classe e responderem a determinados questionamentos desenvolvessem seu trabalho atendendo o usuário e o que ele almeja (apropriação da informação), faria

com que a imagem deles e o reconhecimento fosse maior e mais valorizado, bem como seria justificada a necessidade desse profissional no mercado de trabalho. O sujeito também afirmou que existem os contratempos e os “perrengues”, e que isso não é uma maravilha todo dia e que, muitas vezes, isso o leva a não se dar conta da importância, da relevância e das consequências, que o seu trabalho causa.

O sujeito D preferiu argumentar sobre questões mais próximas ao trabalho que é realizado na sua Divisão. Discorreu sobre o aumento de publicações online, sobre o alcance que as teses e dissertações possuem quando disponibilizadas naquele formato. Afirmou que há muito trabalho pela frente, mas que como são apenas em dois profissionais na Divisão, talvez, não darão conta de todo o trabalho sozinhos. O mesmo sujeito destaca, também, a necessidade do periódico científico estar nas redes sociais, divulgando e compartilhando suas publicações. Vamos ao encontro do discurso desse profissional. Realmente, de uns anos pra cá, as publicações online de periódicos científicos aumentaram e só tendem a continuar crescendo. O mesmo se dá com as teses e dissertações, atualmente disponíveis nas bibliotecas digitais ou nos repositórios institucionais das BUs. Há uns 10 anos, o acesso a esses materiais era muito limitado, o que já não se vê nos dias atuais. Quanto à necessidade de se manter um perfil para o periódico científico nas redes sociais, reconhecemos também ser o fato fundamental para o aumento da visibilidade e das citações daquela revista.

Tendo finalizado as análises dos discursos dos bibliotecários, é possível compreender o papel de interferência das condições de produção e o interdiscurso desses sujeitos, tanto em seu discurso, quanto em seu fazer.

Segundo Orlandi (2007, p. 72), “[...] o que temos, como produto de análise, é a compreensão dos processos de produção de sentidos e de constituição dos sujeitos em suas posições.”

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

Durante as análises podemos observar a negação por parte dos entrevistados em responder algumas questões ou lacunas nas respostas. Analistas do discurso consideram que esse “não-dito” também é passível de análise e, que, ainda que pareça não ser algo tão valoroso para o discurso, ele está nas margens do discurso que foi dito. Desse modo “[...] se o não-dizer significa, então o analista pode tomar tudo o que não foi dito como relativo ao dito em análise? Não há limite para isso?” (ORLANDI, 2007, p. 83).

A autora indaga de forma “irônica” a questão sobre analisar o “não-dito” e complementa que:

[...] partimos do dizer, de suas condições e da relação com a memória, com o saber discursivo para delinear as margens do não-dito que faz os contornos do dito significativamente. Não é tudo que não foi dito, é só o não dito relevante para aquela situação significativa. (ORLANDI, 2007, p. 83).

Portanto, não são analisados todos os discursos “não-ditos”, mas somente aqueles relevantes para uma determinada situação.

Apesar da consciência dos sujeitos e da vontade em discursar determinado discurso há:

[...] alguma coisa mais forte – que vem pela história, que não pede licença, que vem pela memória, pelas filiações de sentidos constituídos em outros dizeres, em muitas outras vozes, no jogo da língua que vai-se historicizando aqui e ali, indiferentemente, mas marcada pela ideologia e pelas posições relativas ao poder – traz em sua materialidade os efeitos que atingem esses sujeitos apesar de suas vontades. (ORLANDI, 2007, p. 32).

A formulação dos discursos está determinada pela relação que estabelecemos com o interdiscurso. Os discursos são compostos pela formulação, historicidade, memória etc. Esses fatores interferem no discurso de todo sujeito de maneira inconsciente, imperceptível. A confluência de determinantes históricas, ideológicas, sociais, culturais etc., faz com que um sujeito expresse um determinado discurso e não outro.

Analisamos o que foi dito em vários discursos, em diferentes condições, afetadas por diversas memórias discursivas, como é o caso da BC/UEL.

Conforme Orlandi (2007, p. 64):

[...] uma vez analisado, o objeto permanece para novas e novas abordagens. Ele não se esgota em uma descrição. E isto não tem a ver com a objetividade da análise mas com o fato de que todo discurso é parte de um processo discursivo mais amplo que recortamos e a forma do recorte determina o modo da análise e o dispositivo teórico da interpretação que construímos.

Como dito anteriormente, os discursos aqui analisados não foram esgotados. A nossa análise foi realizada em cima de partes específicas. É natural que os pesquisadores realcem em suas pesquisas o que mais lhes chamam a atenção, ou que mais lhes desperte o interesse. No nosso caso, demos destaque para as condições de produção e para o interdiscurso. Sendo assim, se o discurso tivesse sido analisado por outro pesquisador os enfoques e as análises tomariam rumos distintos.

Durante as análises, optamos por perceber e compreender não os sentidos das palavras e dos enunciados, os elementos conectivos, de elo, mas sim por analisar e discutir as relações que os enunciados dos discursos estabelecem uns com os outros, como também a relação deles com as condições de produção do discurso e o interdiscurso, a memória.

No entorno nas condições de produção do discurso dos bibliotecários ecoam diferentes vozes, inclusive as que não são ditas. Desse modo, iniciamos a discussão a respeito do trabalho realizado.

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

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

O processo de mediação da informação é complexo. Possui variáveis não podendo ser entendido como sinônimo de “ponte”, pois há nesse processo mais do que uma simples “transferência de informação”; há nele uma relação entre os elementos e sujeitos envolvidos, há possibilidade de transformação, de crescimento, de aprendizado.

Vimos também que a mediação é interferência, posicionamento. Ela não é neutra e nem passiva. Por mais que se busque a neutralidade ela é impossível de ser alcançada. Portanto, esse pensamento deveria estar claro para a classe bibliotecária, e não é o que percebemos nas conversas, nas palestras e nos eventos.

É a consciência coletiva dos mediadores de ações implícitas o elemento primordial para que uma biblioteca universitária possa oferecer ações de mediação explícita e se tornar uma unidade não mais de “apelo” administrativo e/ou de apoio, mas um organismo vivo e atuante no universo acadêmico universitário, sendo reconhecido e visualizado socialmente. A nossa defesa é que bibliotecários deveriam se fazer conhecer, isto é, tornar-se conhecidos através de suas ações e interferências, não porque gostaríamos de colocar a classe bibliotecária em um pedestal, mas porque sabemos da importância e da relevância dos trabalhos que são desenvolvidos por eles.

Os resultados evidenciados na e pela pesquisa demonstram a existência de um comportamento que aponta para a necessidade de se rever o papel mediador dos bibliotecários, para repensar sua postura e sua responsabilidade não só biblioteconômica, mas também social, com o intuito de colaborar de modo ativo para as ações de mediação, bem como o acesso e uma posterior apropriação da informação. Outra hipótese, aqui apresentada, é a de que se os bibliotecários repensassem a sua postura profissional que os levaria a ser mais conhecidos e, conseqüentemente, contribuiriam para a melhoria da imagem e valorização social que possuem atualmente.

Direcionando esse capítulo ao seu término, parafraseamos Marteleto (2009, p. 23), este trabalho tem como objetivo servir de “[...] instrumento informacional compartilhado, com autorias, vozes e discursos múltiplos, e não de um manual portador de informações prescritivas e descartáveis, com uma concepção transmissional de informação.”

Não tivemos, portanto, a intenção de encerrar os debates e discussões a respeito da mediação da informação, mas provocar novas pesquisas e estudos que abordam essa temática. O conceito de mediação implícita da informação apresenta-se ainda como desconhecido pelos bibliotecários e teoricamente embrionário para a área de CI. As ideias trazidas nesta dissertação têm o intuito de ampliar e contribuir para as discussões a respeito do conceito de mediação. Acreditamos que a maior colaboração para o entendimento desse conceito foi dada pelas entrevistas realizadas na pesquisa, pois o conceito de mediação implícita da informação está encaminhando-se para sua consolidação.

A partir da experiência na condução de duas palestras na disciplina Mediação da Informação, para o 3º ano do curso de Biblioteconomia da UEL no segundo semestre do ano de 2013, constatou-se que os conceitos de mediação implícita e mediação explícita geram polêmica, mas também despertam a curiosidade entre os alunos. Desse modo, justificamos a reflexão sobre as relações entre o fazer dos bibliotecários e a mediação da informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Em nossa trajetória de pesquisa apresentamos inicialmente conceitos convenientes ao ambiente biblioteca universitária, em especial a divisão de seus espaços e dos serviços ali desenvolvidos. Adotamos a perspectiva de que as bibliotecas universitárias são mais do que órgãos de apoio, mas ambientes de aprendizagem e de compartilhamento de informação. Esses ambientes oferecem produtos e serviços que visam atender o bem-estar social da comunidade e ao mesmo tempo contribui para o desenvolvimento social, educacional, econômico, político etc., da sociedade humana. As bibliotecas universitárias preocupam-se com os seus usuários, que hoje, cada vez mais, são usuários virtuais, ou seja, preferem utilizar os serviços eletrônicos que a biblioteca oferece.

Na perspectiva da mediação, realizamos uma discussão sobre o termo valorizando e destacando os conceitos e as definições que expressam a ideia de ação, de intenção e de interferência. O nosso intuito foi o de realçar o caráter intencional da mediação, que muitas vezes é compreendida como sendo de passividade. A mediação está presente na construção dos sentidos, na interpretação, nas relações sociais, na comunicação e também nos processos e práticas informacionais. Apresentamos o quadro 1 para elucidar as diferentes concepções de mediação existentes e as diversas formas que os pesquisadores compreendem a mediação em determinado contexto.

Vale ressaltar que, por se tratar de um estudo progressivo, não tivemos neste trabalho a pretensão de fechar a discussão a respeito da mediação, mas a de elucidar a nossa posição e a nossa defesa quanto ao entendimento sobre o conceito. Pretendemos, entretanto, que este trabalho exerça um papel colaborativo para a importante reflexão sobre o tema.

Não se encontram nessa dissertação as soluções para todos os problemas presentes na mediação, nem tão pouco um conjunto de indicações ideais e eficazes no que concerne à obtenção de objetivos e resultados previstos para a intervenção profissional. Nenhum conceito ou hipótese é concebido como algo geral e uno, caso contrário, as novas ideias “apagariam” o mérito e reconhecimento dos princípios tradicionais. As conjecturas e as proposições apresentadas não têm a pretensão de serem conclusivas, mas sim, de ordem sugestiva, provocativa. Destacamos nesta dissertação, de modo especial, a mediação da informação e a biblioteca

universitária. A mediação da informação se dá com ou sem a presença do usuário, e não se dá somente no atendimento ao usuário, mas existe na relação do bibliotecário com todas as atividades que são desenvolvidas por ele. Queremos elucidar que a mediação da informação também ocorre nos serviços internos da biblioteca e, para isso, apoiamo-nos e discutimos o conceito de mediação implícita da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2008).

Mediação da informação, além de constituir um conceito, representa uma ação poderosa para representar fenômenos de informação em diferentes perspectivas e contextos, desde o pessoal, profissional, institucional, social, informacional etc.

Os debates em torno das questões que a mediação apresenta, prosseguem abertos. Não temos a pretensão de utilizar, de maneira alguma, este “espaço” para fechá-los. No entanto, reforçamos que o presente texto aponta nossa contínua defesa em relação ao mediador, e a nossa oposição em relação ao pensamento de alguns autores que defendem e acreditam que a mediação humana perder-se-á em meio às tecnologias e aos dispositivos comunicacionais e/ou informacionais. Alertamos que a própria estrutura da internet já se apresenta como um elemento de mediação, e ainda que não seja o bibliotecário o responsável pelos “bastidores”, haverá sempre a necessidade de um sujeito operando ali, seja inserindo, indexando, controlando, gerindo ou disponibilizando as informações.

Nossa posição continua a ser a de que as ações de interferência dos bibliotecários, não só asseguram um fazer ético, mas procuram também desempenhar sua função social nos processos informacionais que fundam a sociedade biblioteconômica e continuam a ser processados nos novos ambientes e contextos.

Esta nossa posição contrapõe-se, evidentemente, às abordagens críticas da mediação da informação pelos bibliotecários que se isolam das interações com o seu público ou com os suportes, e consideram a possibilidade de uma desintermediação. Negar a importância da interferência pelos bibliotecários, em relação as mídias, as tecnologias, aos meios de comunicação e vê-las apenas como substitutos do mediador humano, é desprezar a capacidade humana para a função mediadora. Sendo assim, o ponto fulcral é de nos parecer impensável a existência de mediação sem a interferência do mediador humano.

Os que sustentam as teses de desintermediação dificilmente conseguem “descortinar” a diferença entre as mediações humanas que tramitam no âmbito social e cultural, das tecnológicas e midiáticas que são desempenhadas no ambiente digital e eletrônico. Sempre haverá a necessidade de um mediador humano, mesmo que este esteja “por trás da cortina” do espetáculo final, isto é, realizando ações de mediação implícita que os usuários não imaginam acontecer.

A questão fundamental que não pode deixar de ser resolvida, ainda que não de imediato, nesta pesquisa, é a de saber se pode ser imaginada uma modalidade de mediação da informação que não seja intencional. Novamente, ressaltamos que a mediação tem, na sua natureza, a interferência, e não a manipulação. A mediação implícita da informação, em alguns casos, ainda que direcionada por manuais e padrões formalizados, apresenta-se como possibilidade de interferência para os bibliotecários, e não um simples acatamento de normas e diretrizes o que caracteriza, mais uma vez, uma postura de passividade, e não de interferência.

A leitura atenta aos textos utilizados foi e continuará sendo fundamental. Porém, o maior contributo para rever a nossa maneira de vislumbrar a mediação da informação, foi recebido a partir dos estudos empíricos que foram realizados, bem como pelas discussões presenciadas nos grupos de pesquisa frequentados pelo autor deste trabalho. Para a coleta de dados, entrevistamos os bibliotecários da BC/UEL com o intuito de analisar o discurso deles em relação à mediação implícita da informação.

Os discursos dos bibliotecários foram analisados a partir de suas condições de produção (UEL e BC/UEL) e pelo interdiscurso (memória, experiência, vivência etc.), acreditamos que o que foi dito, não foi simplesmente explicitado pela vontade própria deles.

Como destacado em diversos trechos dessa dissertação, existem fatores e determinantes que influenciam e direcionam o discurso dos sujeitos. Esses elementos envolvem tanto o local onde o discurso é produzido, como também a lembrança que se tem a respeito de um determinado ambiente e dos acontecimentos ocorridos. No caso dos bibliotecários da BC/UEL, o seu discurso, na maioria das vezes, tinha relação direta com o ambiente UEL. Os processos e as atividades por eles descritas, não eram feitos de maneira isolada e sem referência à Instituição. Da mesma forma que a posição que cada sujeito ocupa dentro da

BC/UEL, faz com o discurso produzido seja um e não outro. São determinantes os fatores ideológicos, de poder, de política na formulação do discurso enunciado.

Quanto às condições de produção do discurso dos bibliotecários, pudemos perceber que o tempo de vínculo com a instituição influencia na maneira com que eles se referem a determinados fenômenos e processos ocorridos na biblioteca. Outra questão que influencia no discurso desses bibliotecários, é o fato deles serem responsáveis pelas divisões, o que lhes atribui uma posição diferente em relação aos demais bibliotecários. Acreditamos que essa posição é que direciona como determinados discursos sejam explicitados de uma maneira, e não de outra.

Quanto às atividades que são realizadas em cada divisão, os bibliotecários apontaram o que cada uma delas realiza. Através do interdiscurso dos bibliotecários, podemos apresentar o leque diversificado de atividades que são desempenhadas nos serviços internos da BC/UEL, desconhecidas por boa parte dos usuários.

A partir do discurso dos bibliotecários, foi possível compreender e analisar como é feito o passo a passo das atividades em cada uma das divisões e, foi nesse momento, que apareceram elementos de intervenção e de interferência no discurso dos bibliotecários. Ainda que, muitas vezes, essas intervenções sejam direcionadas e regidas por padrões, manuais de serviço ou até mesmo por terceiros. Importante destacar que, todos os passos que foram mencionados no discurso dos bibliotecários, constituem-se como possibilidades de mediação implícita da informação. O que reforça a nossa defesa, de que a mediação da informação ocorre em todos os espaços e fazeres informacionais.

Ao analisarmos o discurso dos bibliotecários sobre o entendimento a respeito do conceito de mediação da informação, percebemos mais uma vez que os bibliotecários utilizam termos que representam a passividade do fazer bibliotecário, como: auxiliar, facilitar e disponibilizar. Outros ainda confundem a mediação da informação com a comunicação e/ou com a transferência da informação e, também existem aqueles que percebem a mediação da informação como a conexão entre a informação e o usuário.

No quadro 5 (p. 136), realizamos um comparativo entre o discurso dos bibliotecários e o que foi localizado na literatura a respeito do conceito de mediação. Nessa análise houveram duas ocorrências parecidas, uma em relação ao entendimento da mediação como articulação e conexão, que expressa a ideia de “estar no meio de” ou de “estabelecer a conexão entre”. A outra, refere-se aos

termos interlocução e comunicação, que nos remetem o pensamento de “entrar em contato com alguém” ou de “garantir a comunicação”.

Ainda que não compreendemos a mediação nessa perspectiva, apresentamos que em determinados contextos, o discurso dos bibliotecários vai ao encontro do que a literatura científica nos apresenta. No entanto, ressaltamos que o nosso entendimento de mediação da informação está relacionado à interferência do profissional da informação, acompanhada de intenção e de posicionamento por parte desse profissional.

Quanto à compreensão que os bibliotecários possuem em relação ao ser fazer, todos consideraram o seu como importante. Vale destacar que, os bibliotecários valorizaram o fluxo de trabalho que ocorre na biblioteca, dando ênfase ao seu fazer em particular, mas percebendo que uma etapa depende da outra. Houve também o destaque para o usuário, onde bibliotecários discursaram que além das atividades serem importantes para a biblioteca, também as são para o usuário.

Ao questionarmos se os bibliotecários se consideravam mediadores, a resposta foi consensual entre os entrevistados, todos afirmaram ser mediadores. Ao analisarmos o porquê dessa afirmação, pudemos concluir que, mesmo de modo inconsciente, todos os bibliotecários afirmaram que fazem a mediação da informação durante as suas atividades. No entanto, alguns se consideram como mediadores pelo fato de disponibilizar a informação, ainda que essa não seja a concepção de mediação defendida e exposta nessa dissertação.

Ao analisarmos o discurso dos sujeitos quanto ao entendimento sobre o conceito de mediação implícita da informação, os bibliotecários afirmaram conhecer o conceito ou já ter ouvido falar dele em algum evento da área. Percebemos que dois sujeitos apresentaram em seus discursos uma compreensão que vai ao encontro do que é apresentado na proposta de Almeida Júnior (2009), aqui defendida e ressaltada expressivamente. Assim como a proposta do referido autor, os sujeitos vislumbram que a mediação implícita da informação se dá sem o contato com o usuário e de forma não escancarada. Ainda que os bibliotecários possuam uma ideia primária e embrionária a respeito do conceito, ficamos “satisfeitos”, pois eles já o percebem no seu fazer cotidiano.

Quanto à relevância do trabalho realizado em cada divisão, os bibliotecários afirmaram novamente ser de total importância. O pensamento de uma continuidade no serviço e nas atividades da biblioteca prevaleceu entre os bibliotecários, que não

apresentou em seu discurso um trabalho que é voltado para o usuário. Deste modo, pudemos inferir que a importância que eles vislumbram em relação ao seu fazer e as atividades que são desempenhadas nas divisões que são responsáveis, não possuem relação com a mediação da informação, visto que ela não estava presente no discurso deles. Uma hipótese é a de que a mediação da informação ainda não está totalmente esclarecida e não faz parte do entendimento dos bibliotecários, o que reflete diretamente na atuação diária deles.

Quanto ao foco das ações, os bibliotecários apresentaram discursos congruentes. Todos afirmaram que o objetivo das ações são o usuário e a satisfação dele. Essa é outra discussão que pretendemos trabalhar mais exhaustivamente em pesquisas futuras, o fato dos bibliotecários se preocuparem mais com a satisfação do usuário do que com a apropriação da informação que é alcançada pelos usuários. Acreditamos que mais importante que a satisfação, é a apropriação da informação por parte dos usuários. No entanto, reconhecemos que medir a satisfação do usuário é difícil, mas ao mesmo tempo, é importante saber se eles ficaram satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos.

Embora esse discurso valorize o usuário no desenvolvimento das ações e dos fazeres bibliotecários, não é o que percebemos no discurso a respeito da prática profissional desses bibliotecários.

Na última análise nos deparamos com diferentes discursos, pois se tratava de uma questão livre para expressar qualquer comentário ou opinião. Pudemos perceber que um dos sujeitos talvez possua uma visão idealizada do usuário, visto que se coloca no lugar do usuário para desenvolver seu trabalho. Outro sujeito fez uma crítica em relação à classe biblioteconômica de forma geral, alegando que os profissionais dessa classe deveriam ser mais ousados e mais falantes, ou seja, que deveriam se posicionar mais e que quando fossem questionados sobre a profissão ou sobre o fazer, seria preciso falar mais sobre a sua profissão e o seu trabalho. Concordamos com esse reclame, portanto, mais do que defender a classe e se posicionar, prover ações de mediação para o usuário e pensar na apropriação da informação por esse usuário, faria com que a imagem do profissional bibliotecário fosse mais reconhecida e valorizada.

Concluimos que os bibliotecários são influenciados tanto por suas condições de produção de discurso quanto pelo interdiscurso e, essa influência se dá não

somente no discurso desses profissionais como também se reflete no fazer desempenhado por eles.

A partir das entrevistas pudemos conhecer os discurso dos bibliotecários que atuam nos “serviços internos” da BC/UEL quanto ao processo e o conceito de mediação implícita da informação. Após conhecer o discurso foi possível analisar esse discurso sob a ótica da análise de discurso, utilizando duas categorias: as condições de produção do discurso e o interdiscurso.

Os objetivos específicos foram alcançados no momento em que localizamos e discutimos dentro da literatura científica da CI os termos: biblioteca universitária, mediação, mediação da informação, mediação implícita e explícita da informação, interferência e apropriação. Identificamos a relação entre a mediação implícita da informação e o fazer do profissional dos bibliotecários através de duas perguntas específicas, presentes no roteiro da entrevista (Anexo A), uma que indagava as atividades que eram desenvolvidas em cada divisão e, a outra, que questionava o passo a passo com que essas atividades eram desempenhadas. Pudemos inferir que o discurso de alguns bibliotecários a respeito da mediação implícita, se refere aos processos e as práticas informacionais do ambiente que atuam, como também, em alguns casos, se refere ao usuário. Realizamos um contraponto entre a ideia expressa no conceito “mediação implícita da informação” na literatura científica e o que foi explicitado no discurso dos bibliotecários.

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

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carlos Cândido de. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 8., 2012. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012. Disponível em: <<http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19540.pdf>>. Acesso em: 21 ago. 2013.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 8., 2007. Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ENANCIB, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--212.pdf>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

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

_____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

_____. Formação, formatação: profissionais da informação produzidos em série. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. p. 133-148.

_____. Leitura, informação e mediação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 71-81.

_____. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, Jussara Pereira (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007a. p. 33-45.

_____. Mediação da Informação: ampliando o conceito de disseminação. In: ENCONTRO DE EDUCADORES E INVESTIGADORES EN BIBLIOTECOLOGIA, ARCHIVOLOGIA, CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE (EDIBCIC), 7., 2006. Marília. **Anais...** Marília: UNESP, 2006. (CD-ROM).

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

_____. Mediación e Información. In: GARCIA MARCO, Francisco Javier (Ed.). **Avances y perspectivas em sistemas de informacion y documentación en el entorno digital**. Zaragoza: Universidade de Zaragoza, 2007b. p. 27-45.

_____. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (Org.). **Profissional da informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004b. p. 70-86.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Condições teóricas para a integração epistemológica da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia na Ciência da Informação. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 2, n. 2, p. 19-41, jul./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42349>>. Acesso em: 28 ago. 2013.

_____. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 13., 2012. Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012. Disponível em: <<http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19256.pdf>>. Acesso em: 21 set. 2013.

BAGANHA, Filomena. Novas bibliotecas, novos conceitos. **Revista da Faculdade de Ciências Humanas e Sociais**, Porto, n. 1, 2004, p. 93-07. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10284/616>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

BARBOSA, Marilene Lobo Abreu; FRANKLIN, Sérgio. Controle, avaliação e qualidades de serviços em unidades de informação. IN: LUBISCO, Nídia Maria Lienert (Org.). **Biblioteca Universitária: elementos para o planejamento, avaliação e gestão**. Salvador: EDUFBA, 2011. p. 89-138.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **Revista São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em: <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest2.pdf>>. Acesso em: 04 set. 2013.

BARROS, Maria Helena Toledo Costa de. A mediação da leitura na biblioteca. In: _____; BORTOLIN, Sueli; SILVA, Rovilson José da. (Org.). **Leitura: mediação e mediador**. São Paulo: FA, 2006a. p. 17-22.

_____. O bibliotecário e o ato de ler. In: BARROS, Maria Helena Toledo Costa de; BORTOLIN, Sueli; SILVA, Rovilson José da. (Org.). **Leitura: mediação e mediador**. São Paulo: FA, 2006b. p. 117-132.

BASTOS, Marco Toledo. *Medium, média*, mediação e midiatização: a perspectiva germânica. In: JANOTTI JÚNIOR, Jeder; MATTOS, Maria Ângela; JACKS, Nilda (Org.). **Mediação & Midiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 53-77.

BELEI, Renata Aparecida *et al.* O uso de entrevista, observação e videogravação em pesquisa qualitativa. **Cadernos de Educação**, Pelotas, v. 30, p. 187-199, jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.periodicos.ufpel.edu.br/ojs2/index.php/caduc/article/viewFile/1770/1645>> . Acesso em: 02 set. 2013.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista – UNESP. Marília, 2008. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bicheri_alao_me_mar.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2013.

BORTOLIN, Sueli. A mediação de leitura nos espaços infanto-juvenis. IN: BARROS, Maria Helena Toledo Costa de; BORTOLIN, Sueli; SILVA, Rovilson José da. (Org.). **Leitura: mediação e mediador**. São Paulo: FA, 2006. p. 65-73.

_____. **Mediação oral da literatura: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando**. 2010. 232f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Universidade Estadual Paulista – UNESP. Marília, 2010. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/bortolin_s_do_mar.pdf>. Acesso em: 21 ago. 2013.

BORTOLIN, Sueli; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação oral literária: algumas palavras. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 85-103.

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

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

BUFREM, Leilah Santiago; SORRIBAS, Tidra Viana. Mediação e convergência em bibliotecas acadêmicas: saberes e práticas culturais. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 25, 1ºsem., 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000004974&dd1=2b20f>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

CARVALHO, Fernanda Cordeiro de. **Educação e estudos de usuários em bibliotecas universitárias brasileiras: abordagem centrada nas competências em informação**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação), Universidade de Brasília – UNB. Brasília, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.bce.unb.br/handle/10482/1697>>. Acesso em: 20 jul. 2011.

CARVALHO, Kátia de; REIS; Marivaldina Bulcão. Missão do bibliotecário: a visão de José Ortega y Gasset. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, n. 2, v. 3, p. 34-42, jul./dez. 2007. Disponível em: <<http://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/63/58>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

CÓDIGO DE CATALOGAÇÃO ANGLO-AMERICANO. 2.ed. Tradução da Comissão de Documentação e Processos Técnicos da FEBAB. São Paulo: FEBAB, 2003.

COSTA, Maria de Fátima Oliveira; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Os conceitos de estudos de usuários e a visão do bibliotecário no processo de mediação da informação. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório. (Org.). **Ciência da Informação e contemporaneidade: tessituras e olhares**. Fortaleza: UFC, 2012. p. 59-87.

COUTINHO, Rejane Galvão. Estratégias de mediação e a abordagem triangular. In: BARBOSA, Ana Mae; COUTINHO, Rejane Galvão. (Org.). **Arte/educação como mediação cultural e social**. São Paulo: UNESP, 2009. p. 171-185.

CROSSREF. Disponível em: <<http://www.crossref.org/>>. Acesso em: 24 jan. 2014.

CUNHA, Murilo Bastos da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, n. 6, v. 11, dez. 2010. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez10/Art_07.htm>. Acesso em: 12 ago. 2013.

_____. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n.1, p.71-89, jan./abr. 2000. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v29n1/v29n1a8.pdf>>. Acesso em: 20 jul. 2011.

_____. Das bibliotecas convencionais às digitais: diferenças e convergências. **Perspect. Ciên. Inf.**, Belo Horizonte, n. 1, v. 13, p. 2-17, jan./abr. 2008. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362008000100002&lng=pt&nrm=iso&tlng=pt>. Acesso em: 10 ago. 2013.

_____. Desafios na construção de uma biblioteca digital. **Ci. Inf.**, Brasília, n. 3, v. 28, p. 257-268, set./dez. 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v28n3/v28n3a3.pdf>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo?. **Prisma.com**, Porto, n. 4, 2007. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/viewFile/645/pdf>>. Acesso em: 12 set. 2013.

DAVENPORT, Thomas H.; PRUSAK, Laurence. **Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação**. São Paulo: Futura, 2002. 316p.

DEBRAY, Régis. El tiempo de la transmisión, él ángulo de ataque. In: _____. **Introducción a la mediología**. Barcelona: Paidós, 2001. p. 13-52.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370/46041>>. Acesso em: 04 set. 2013.

FADEL, Bárbara *et al.* Gestão, mediação e uso da informação. In: VALENTIM, Marta Lúgia Pomim (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 13-31.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Dicionário Aurélio básico da Língua Portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1988. 687p.

FOUCAULT, Michel. **O filósofo mascarado**. 1980. (Texto apresentado em entrevista em 06/04/1980). Tradução de Selvino José Assmann. Disponível em: <<http://www.cfh.ufsc.br/~wfil/foucault.htm>>. Acesso em: 14 ago. 2013.

FUJITA, Mariângela Spotti Lopes. **A biblioteca digital no contexto da gestão de bibliotecas universitárias**: análise de aspectos conceituais e evolutivos para a organização da informação. 2005. Disponível em: <http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/MariangelaFujita.pdf>. Acesso em: 20 jul. 2011.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008. 175p.

GOMES, Henriette Ferreira. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos Enancib (2008-2009). **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/28/58>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

GOMES, Henriette Ferreira; PRUDÊNCIO, Deise Sueira; CONCEIÇÃO, Adriana Vasconcellos da. A mediação da informação pelas bibliotecas universitárias: um mapeamento sobre o uso dos dispositivos de comunicação na web. **Inf. e Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 20, n. 3, p. 145-156, set./dez. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/9047>>. Acesso em: 11 ago. 2013.

GUINCHAT, Claire; MENO, Michel. A seleção e a aquisição. In: _____. **Introdução geral ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. Brasília: IBICT, 1994. p. 83-91. Disponível em: <<http://livroaberto.ibict.br/handle/1/1007>>. Acesso em: 02 jun. 2013.

LANGRIDGE, Derek. **Classificação**: abordagem para estudantes de Biblioteconomia. Rio de Janeiro: Interciência, 1977.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996. 119p.

LUFT, Celso Pedro. **Minidicionário Luft**. São Paulo: Ática, 2000. 688p.

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

MARTELETO, Regina Maria. Jovens, violência e saúde: construção de informação nos processos de mediação e apropriação de conhecimentos. **RECIIS: R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 17-24, set. 2009. Disponível em: <<http://www.reciis.cict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/275/316>>. Acesso em: 04 set. 2013.

MARTÍN-BARBERO, Jesus. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: UFRJ, 1997. 356p.

MERCADANTE, Leila. Novas formas de mediação da informação. **Transinformação**, v. 7, n. 1/2/3, jan./dez. 1995. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000213&dd1=2edcf>>. Acesso em: 13 ago. 2013.

MEY, Eliane Serrão Alves; SILVEIRA, Naira Christofolletti. **Catálogo no Plural**. Brasília-DF: Briquet de Lemos, 2009.

MIELI, Silvio. Os perigos do Google como único filtro da realidade. **Brasil de Fato**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 274, maio/jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brasildefato.com.br/node/3601>>. Acesso em: 04 set. 2013.

MIRANDA, Ana Cláudia Carvalho de. Desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 4, n. 2, p. 01-19, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.sbu.unicamp.br/seer/ojs/index.php/rbci/article/view/367/246>>. Acesso em: 02 jun. 2013.

MUSSALIM, Fernanda. Análise do discurso. In: MUSSALIM, Fernanda; BENTES; Anna Christina (Org.). **Introdução à linguística**: domínios e fronteiras. 5.ed. São Paulo: Cortez, 2006. 270p.

NÖTH, Winfried. **Semiótica no século XX**. 3. ed. São Paulo: Annablume, 2005. 265p.

NOVELLI, Valéria Aparecida Moreira; HOFFMANN, Wanda Aparecida Machado; GRACIOSO, Luciana de Souza. Mediação da informação em websites de bibliotecas universitárias brasileiras: referencial teórico. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 16, n. 3, p. 142-166, jan./jun. 2011. Disponível em:

<<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/8357/10591>>.

Acesso em: 10 ago. 2013.

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

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

PIERCE, Charles Sanders. **Semiótica**. Traduzido por: José Teixeira Coelho Netto. São Paulo: Perspectiva, 2005. 337p. (Coleção Estudos, 46).

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 8., 2007. **Anais eletrônicos...** Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>>. Acesso em: 17 jun. 2013.

RANGANATHAN, Shyiali Ramamrita. **As cinco leis da biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2009. 336p.

RODRIGUES, Adriano Duarte. **Dicionário breve da informação e da comunicação**. Lisboa: Presença, 2000.

_____. **Prefácio**. In: JANOTTI JÚNIOR, Jeder; MATTOS, Maria Ângela; JACKS, Nilda (Org.). **Mediação & Mdiatização**. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 9-19.

ROSETTO, Márcia. Bibliotecas digitais – cenários e perspectivas. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série, São Paulo, v. 4, n. 1, p. 101-130., jan./jun. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005185&dd1=e9044>>. Acesso em 10 ago. 2013.

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

SANTOS, Raquel do Rosário; GOMES, Henriette Ferreira. A mediação da informação nos websites das bibliotecas de universidades públicas brasileiras: o uso dos dispositivos de comunicação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 11., 2010. **Anais eletrônicos...** Rio de Janeiro: IBICT, 2010. Disponível em:

<<http://congresso.ibict.br/index.php/xi/enancibXI/paper/view/145/110>>. Acesso em: 02 ago. 2013.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **A mediação da informação e a organização do conhecimento**. 2011. 72 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2011.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; VALENTIM, Marta Lígia Pomim. Sociedade da Informação, do conhecimento ou da comunicação? a questão da apropriação da informação. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (SECIN), 5., 2013. **Anais eletrônicos...**Londrina: UEL, 2013. Disponível em: <<http://www.uel.br/eventos/secin/ocs/index.php/secin2013/secin2013/paper/view/102/75>>. Acesso em: 01 set. 2013.

SIGNATES, Luiz. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares: Revista de Estudos sobre Práticas de Recepção a Produtos Midiáticos** – ECA/USP, São Paulo, n. 2, jul./dez. 1998. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/novosolhares/article/viewFile/8311/7694>>. Acesso em 03 set. 2013.

SILVA, Edna Lúcia da; LOPES, Marili Isensee. A internet, a mediação e a desintermediação da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, abr. 2011. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/abr11/F_I_art.htm>. Acesso em: 03 set. 2013.

SILVA, Edna Lúcia da; MENEZES, Estera Muszkat. **Metodologia da pesquisa e elaboração de dissertação**. 4.ed. Florianópolis: UFSC, 2005. 138p. Disponível em: <http://www.tecnologiadeprojetos.com.br/banco_objetos/%7B7AF9C03E-C286-470C-9C07-EA067CECB16D%7D_Metodologia%20da%20Pesquisa%20e%20da%20Disserta%C3%A7%C3%A3o%20UFSC%202005.pdf>. Acesso em: 30 mar. 2013.

SILVA, Márcia Regina; CASTRO FILHO, Cláudio Marcondes; QUIRINO, Paula Oliveira. Desbaste e descarte em bibliotecas universitárias: mapeamento da produção científica. **BJIS**, Marília, v. 6, n. 2, p. 49-64, jul./dez. 2012. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/article/view/2146/2377>>. Acesso em: 30 set. 2013.

SILVEIRA, Lauro Frederico Barbosa da. **Curso de semiótica geral**. São Paulo: Quartier Latin, 2007. 237p.

SMIT, Johanna Wilhelmina. Arquivologia/Biblioteconomia: interfaces das ciências da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 8, n. 2, jun./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/1713/1464>>. Acesso em: 04 set. 2013.

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

SOUZA, Margarida Maria de; FUJINO, Asa. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**: desafios perspectivas. Disponível em:

<http://dci2.ccsa.ufpb.br:8080/jspui/bitstream/123456789/537/1/Microsoft%20Word%20-%20GT%206%20Ttxt%201-%20SOUSA,%20Margarida%20M.%20de._%20FUJINO,%20Asa.%20A%20Bibliotec a....pdf>. Acesso em: 23 jul. 2011.

SOUZA, Rosali Fernandez de. Classificação: um processo fundamental da natureza humana. In: CONFERÊNCIA BRASILEIRA DE CLASSIFICAÇÃO BIBLIOGRÁFICA, Rio de Janeiro, 1976. **Anais...** Rio de Janeiro: ABDF, 1979, v.1.

TARGINO, Maria das Graças. A biblioteca do século XXI: novos paradigmas ou meras expectativas?. **Inf. e Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 39-48, jan./abr. 2010. Disponível em:

<<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/2645/3418>>. Acesso em: 12 ago. 2013.

TONELLO, Izângela Maria Sansone; LUNARDELLI, Rosane Suely Alvares; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Palavras-chave: possibilidades de mediação da informação. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 6, n. 2, p. 21-34, ago. 2012. Disponível em:

<<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4524/4552>>. Acesso em: 03 set. 2013.

UNIVERSIDADE ESTADUAL DE LONDRINA. **Biblioteca Digital**. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.uel.br/index.php>>. Acesso em 05 de ago. 2013.

_____. **Doação**. Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/arquivos/doacao.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2013.

_____. **Permuta**. Disponível em:

<<http://www.uel.br/bc/portal/arquivos/Permuta2.pdf>>. Acesso em: 30 maio 2013.

_____. **Plano de desenvolvimento institucional 2010-2015**. Disponível em:

<http://www.uel.br/proplan/legislacao/PDI_2010_2015.pdf>. Acesso em 30 de março de 2013.

_____. **Plano diretor 2010-2015**. Disponível em:

<http://www.uel.br/proplan/plano_diretor_2010_2015/texto_numerado_Plano_Diretor.pdf>. Acesso em 20 de março de 2013.

_____. RESOLUÇÃO CEPE/CA Nº 116/2005. Cria a Biblioteca Digital da Universidade Estadual de Londrina. 30 de junho de 2005.

_____. **Sistema de bibliotecas da UEL.** Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/index.php>>. Acesso em 30 de março de 2013.

_____. **Sugestões de aquisição.** Disponível em: <<http://www.uel.br/bc/portal/#>>. Acesso em: 30 maio 2013.

VAZ, Paulo. Mediação e Tecnologia. **Famecos**, n. 16, Porto Alegre, dez. 2006, p. 45-59. Disponível em: <<http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistafamecos/article/viewFile/3137/2408>>. Acesso em: 15 ago. 2013.

VERGARA, Sylvia Constant. **Projetos e relatórios de pesquisa em administração.** 11. ed. São Paulo: Atlas, 2009. 94p.

VIEIRA, Kátia Corina. **Processamento técnico:** uma perspectiva histórica. Disponível em: <<http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/poster004.doc>>. Acesso em: 21 set. 2013.

WEITZEL, Simone da Rocha. **Elaboração de uma política de desenvolvimento de coleções em bibliotecas universitárias.** Rio de Janeiro: Interciência, 2006. 76p.

WOLTON, Dominique. **Internet, e depois?** Uma teoria crítica das novas mídias. Porto Alegre: Sulina, 2003.

APÊNDICES

APÊNDICE A - ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

ROTEIRO PARA ENTREVISTA SEMIESTRUTURADA

- 1 – Qual é a divisão em que trabalha? Há quanto tempo está na divisão? Há quanto tempo está como responsável?
- 2 – Quais são as atividades realizadas na sua divisão?
- 3 – Você poderia descrever o passo a passo das atividades?
- 4 – O que é mediação da informação pra você?
- 5 – Como você entende a importância do seu fazer entre os trabalhos da biblioteca? Ou Qual o seu entendimento sobre a importância do seu fazer?
- 6 – Você se considera um mediador? Por quê?
- 7 – Já ouviu falar sobre a mediação implícita da informação? O que você entende sobre?
- 8 – Qual a relevância do trabalho realizado na sua divisão para a biblioteca como um todo?
- 9 – As ações são desempenhadas com qual objetivo, qual foco?
- 10 – Você gostaria de complementar com mais algum comentário?

APÊNDICE B - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Estamos realizando uma pesquisa na Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL), intitulada Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da biblioteca central da Universidade Estadual de Londrina (UEL) e gostaríamos que participasse pois seria muito importante para a mesma. O objetivo principal desta pesquisa é conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários da BC/UEL quanto ao conceito e ao processo de mediação implícita da informação em relação ao seu fazer cotidiano. Participar desta pesquisa é uma opção e no caso de não aceitar participar ou desistir em qualquer fase da pesquisa fica assegurado que não haverá perda de qualquer benefício no tratamento que estiver fazendo (opcional caso se trate de atendimento clínico) nesta universidade.

Caso aceite participar deste projeto de pesquisa gostaríamos que soubessem que:

- A) DESCREVER ETAPAS DA COLETA DE DADOS, DESTACANDO A DIVULGAÇÃO DOS RESULTADOS PARA FINS CIENTÍFICOS, COMO REVISTA, CONGRESSOS E USO DE IMAGEM COM A **NÃO** IDENTIFICAÇÃO DO SUJEITO (IDENTIDADE PRESERVADA).
- B) GARANTIR ATENDIMENTO PARA AS CRIANÇAS TRIADAS OU AVALIADAS QUE APRESENTAREM ALTERAÇÕES.

Eu, _____ portador
do RG _____ autorizo _____
a participar da pesquisa intitulada

_____ a ser realizada na _____. Declaro ter recebido as devidas explicações sobre a referida pesquisa e concordo que minha desistência poderá ocorrer em qualquer momento sem que ocorra quaisquer prejuízos físicos, mentais ou no acompanhamento deste serviço. Declaro ainda estar ciente de que a participação é voluntária e que fui devidamente esclarecido (a) quanto aos objetivos e procedimentos desta pesquisa.

Nome da pessoa (comunidade): _____

Data: _____

Certos de podermos contar com sua autorização, colocamo-nos à disposição para esclarecimentos, através do (s) telefone (s) (43) 9806-9469 falar com João Arlindo dos Santos Neto (orientando) ou Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (orientador).

ORIENTADOR RESPONSÁVEL PELA PESQUISA: Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior (Professor Colaborador do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação)
ALUNO AUTOR DA PESQUISA: João Arlindo dos Santos Neto, pós-graduando no curso de Mestrado em Ciência da Informação.

Autorizo,
Data: ____/____/____

Nome do responsável

Nome da pessoa

APÊNDICE C – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO A

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO A

1) Qual é a divisão que trabalha? Há quanto tempo está na divisão? Há quanto tempo está como responsável?

R: Processamento Técnico (PT). Estou há 3 anos de gestão na divisão, há 10 anos como responsável. Já trabalhei antes como auxiliar. Fui pro HU durante 10 anos e voltei. Fui pra referência por 1 gestão, 4 anos. Estou há aproximadamente 25 anos na UEL.

2) Quais são as atividades realizadas na sua divisão?

R: Realizamos atividades de catalogação, classificação, indexação, catalogação na publicação de livros periódicos, teses, dissertações, atendemos a editora da UEL e os cursos de mestrado e doutorado.

3) Você poderia descrever o passo a passo das atividades?

R: O material vem da aquisição, mas lá eles já fazem uma pré-catalogação (título, autor, dados de publicação, procedência, valor, código de barras, descrição do item etc.); e depois vem pra nossa divisão.

Cada bibliotecário tem uma área específica pra catalogar. Fazemos importação de catalogação, para novos registros e para correção. Principalmente para dados de autoridade nós utilizamos catálogos de diversas bibliotecas. Mas não fazemos importação sem corrigir.

Utilizamos somente a CDU. Algumas tabelas foram criadas pelos bibliotecários, cada classe segue uma época. O acervo ainda tem CDD e CDU, mas agora somente CDU. Optamos por parar com a CDD.

Utilizamos a Cutter, seguimos o Bibliodata e a LC para cabeçalhos.

Temos um controle estatístico do acervo, um mapa, uma planilha, que sai os resultados pra podermos fornecer dados que são solicitados. Fazemos as etiquetas e as guias pra mandar pra outras bibliotecas setoriais.

Damos preferência pra processar material de compra e as doações da pós-graduação, que é compra também, as doações ficam pra depois. Mas fazemos uma seleção. Seguimos um manual, se alguém chegar pra começar a trabalhar na divisão esse manual ajuda a desempenhar o serviço.

Tem bibliotecário que faz todo o processo, não importa os dados de outras bibliotecas, há muitas resistências, ele não acha mais fácil, e sim mais complicado. Às vezes eu prefiro fazer registro novo, para não deixar passar um registro errado.

4) O que é mediação da informação pra você?

R: É fazer com que o usuário consiga achar o que ele precisa, dentro do possível com a terminologia que ele conhece, mas também padronizando os termos.

Não podemos deixar tudo livre, mas cada um tem um jeito de pensar, por mais que exista um padrão.

É fazer o usuário achar o que ele quer, eu dou condições pra isso, fazer com que ele ache do jeito que ele procura. O importante são os descritores que a gente faz dentro dos registros bibliográficos.

5) Como você entende a importância do seu fazer entre os trabalhos da biblioteca? Ou Qual o seu entendimento sobre a importância do seu fazer?

R: Todos os setores da biblioteca são importantes, conforme o momento. Eu tenho uma grande importância, eu tenho que pôr os registros na base, pôr dentro da área específica do material, para agrupar nas estantes e fazer com que o usuário encontre o material. Se eu não fizer o cabeçalho ou puser pouco assunto vai ficar mais difícil para ele achar.

O meu fazer é o segundo mais importante, o primeiro é comprar, se eu não puser na base ninguém faz mais nada. Uma etapa depende da outra, se a aquisição não comprar, eu não processo, se eu não processo não há empréstimo, se não há material, a seção de referência não tem como ajudar o usuário.

Minha importância é grande, mas não me vejo muito mais importante a que as outras. Eu vejo a importância de cada um, já trabalhei em outros setores. Eu tenho que fazer a minha parte bem feita pra ter o retorno lá na frente. Começa lá na aquisição, nós dependemos uma da outra.

O PT seria a segunda importância. Quando chega lá na frente tem retorno pra gente, se está faltando material, se deveria estar em outra classe ou não, se o código foi digitado errado etc.

Tudo está interligado, um sem o outro não vai!

O usuário é o mais importante, fazemos tudo pensando nele.

6) Você se considera um mediador? Por quê?

R: Ah eu sim, porque eu tenho que fornecer a informação ao usuário, coloco no catálogo, coloco os descritores, todo esse processo de PT para o usuário ter o acesso ao material.

Todos aqui somos mediadores, todos os setores são mediadores, eu vejo como um coletivo. Não vejo as coisas separadas, temos divisão pra trabalhar, mas uma coisa afeta todo mundo. Não adianta fazer nada se o usuário não usar. Temos que avaliar com cuidado o que o usuário pede. Não damos respostas muito secas, objetivas.

É muito difícil algum pedido de correção de mudança de termo, área, descritor etc., têm os erros, mas mudança total mesmo na descrição é difícil.

Mediação pra mim é isso, o usuário tem receber o que ele precisa, ele tem que achar!

7) Já ouviu falar sobre a mediação implícita da informação? O que você entende sobre?

R: Não. Ah, na mediação eu não preciso ter contato físico com o usuário né? Então acho que ela está implícita no que eu faço, na catalogação, na indexação, na classificação, nas informações que eu coloco do material, nos pontos de acesso que eu deixo já pronto pra os usuários.

Essa terminologia pra mim é nova, eu lido mais com o fazer, eu não consigo acompanhar as discussões da área.

8) Qual a relevância do trabalho realizado na sua divisão para a biblioteca como um todo?

R: Porque se eu não fizer, a outra divisão não continua, uma é extensão da outra. Por isso é relevante, uma depende da outra.

9) As ações são desempenhadas com qual objetivo, qual foco?

R: O foco é o usuário, a satisfação dele.

10) Você gostaria de complementar com mais algum comentário?

R: Ah, compramos os e-books, alguns fornecem o registro MARC, outros não. A maioria é em inglês.

Nós ficamos “enxugando gelo”, não rende o serviço. Ainda existe a resistência com o computador pra fazer a catalogação por parte de alguns bibliotecários.

Nós seguimos uma prioridade no trabalho, uma na frente da outra. Eu me coloco no lugar do usuário na hora de colocar os cabeçalhos e descritores de assunto, pois gera é muito confuso pra eles.

O ideal seria que tivesse uma pessoa para conferir todos os dados do catálogo, pois ficaria mais limpo, mais fácil para o usuário utilizar. Teria que ser um bibliotecário, pois ele já tem uma malícia, diferente de um estagiário, pois um ajuste acarreta todos os outros registros, dá muito trabalho.

Tem muita coisa ainda a se fazer na Divisão, temos que deixar tudo pronto, pois ano que vem muda a gestão.

Tem as prioridades, mas quando pedem mais prioridade, atendemos a essas solicitações.

Muitas vezes nos deparamos com materiais complicados de descrever, aí deixamos separados, pedimos ajuda aos outros bibliotecários, mas é uma decisão nossa! No entanto, “enrosca” o serviço. Perdemos muito tempo em um só, mas se está demorando muito, eu deixo de lado e começo outro.

APÊNDICE D – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO B

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO B

1) Qual é a divisão que trabalha? Há quanto tempo está na divisão? Há quanto tempo está como responsável?

R: Restauração, que está vinculada a circulação. Estou há mais ou menos 18 anos. Antes tínhamos dois técnicos, depois que assumi como bibliotecário aí tornei responsável.

2) Quais são as atividades realizadas na sua divisão?

R: Atividades de encadernação (completa, desde a desmontagem, concerto de folhas, costura, confecção de capa dura, e pequenos reparos, costuras, colagens de capas soltas etc.), contamos com um serviço de terceirização também.

Quando o material retorna pra gente, fazemos uma parte do processamento técnico, colocamos o carimbo novamente, código de barras, sistema de alarme.

3) Você poderia descrever o passo a passo das atividades?

R: É feita a conferência das páginas do livro, se estiver completo nós já desmontamos ele, se estiver faltando vamos providenciar o xerox pra dar sequência ao trabalho.

Desmontamos a capa, rompemos a costura, retiramos o excesso de cola, verificamos se há necessidade de fazer reforço. Fazemos a costura, seguindo um método.

Após é colagem da lombada, colocamos uma folha guarda, o morim, o folio que facilita a abertura, montagem da capa (cartolina ou capa dura). Depois é feito o fechamento.

4) O que é mediação da informação pra você?

R: Eu creio que é você disponibilizar o acesso a informação a pessoa. Na verdade seria você ter formas de buscar a informação para o usuário.

5) Como você entende a importância do seu fazer entre os trabalhos da biblioteca? Ou Qual o seu entendimento sobre a importância do seu fazer?

R: Pra biblioteca e para o usuário né. Muitas vezes o usuário precisa do material, mas ele está lá conosco. A pessoa fica sem esse acesso. E nosso serviço é permitir o acesso novamente, após o restauro.

Mas os usuários também nos procuram pra emprestar o material e tirar *xerox*, quando é necessário. Mas somente quando é possível emprestar, se não, nós damos um prazo de 2 semanas em média.

Verificamos o fluxo de uso do material para dar prioridade, sabemos o que tem mais uso pela procura do material também. O material chega pra mim por todos os setores, compra e doação, circulação, PT. O fluxo é maior pela circulação, pois lá tem mais contato com o material consultado.

6) Você se considera um mediador? Por quê?

R: Sim, estou fazendo a mediação da informação. Pensando no meu serviço, se ele não for executado, o material vai ficar parado. Então eu não estaria divulgando a informação.

7) Já ouviu falar sobre a mediação implícita da informação? O que você entende sobre?

R: Não, nunca ouvi falar. É novidade pra mim.

8) Qual a relevância do trabalho realizado na sua divisão para a biblioteca como um todo?

R: Importante porque eu proporciono o acesso.

9) As ações são desempenhadas com qual objetivo, qual foco?

R: Prover o acesso a informação, dar condição de uso, empréstimo, consulta interna. O trabalho do setor é focado no acesso a informação para o usuário.

10) Você gostaria de complementar com mais algum comentário?

R: Ah é isso que eu já falei mesmo, dentro dos seus questionamentos, o básico é isso mesmo.

APÊNDICE E – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO C

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO C

1) Qual é a divisão que trabalha? Há quanto tempo está na divisão? Há quanto tempo está como responsável?

R: Aquisição. 12 anos na Aquisição. 14 anos na Biblioteca. Há pouco mais de 1 ano como responsável.

2) Quais são as atividades realizadas na sua divisão?

R: Compra, doação e permuta para compor o acervo do SB/UEL. Tudo começa na aquisição.

Nós sugerimos que os professores enviem os materiais da pós-graduação. Recebemos o material, inserimos na base, damos entrada nos campos do MARC (951 dados de compra), doador, todas as informações. É um trabalho demorado, mas nem tanto.

Material de compra, teses e dissertações, material da pós-graduação, são as nossas prioridades.

Fazemos uma pesquisa de mercado, pois a legislação nos exige, para que todos os interessados em vender possam concorrer. Encontramos muita dificuldade, pela falta de compromisso e certeza de compra nessa etapa, pois é só uma pesquisa de mercado. Nós pedimos muita cotação mesmo.

3) Você poderia descrever o passo a passo das atividades?

R: No caso de compra, temos todos os pedidos dos professores na base Aquil, pedidos recentes e antigos.

Há uma dificuldade em localizar determinados títulos, tentamos fazer compra direta, pois com a verba do Estado tem que passar por licitação.

A pós-graduação indica os materiais, e a biblioteca é responsável pela análise quantitativa, a parte qualitativa é dos docentes, dos especialistas da área. Nós até preferimos, é uma necessidade, diversificar a quantidade de títulos, e menos exemplares.

Explicamos para os professores que muitas vezes os livros não possuem alteração, e temos que ter diálogo com eles, pra dizer o que porque não vamos comprar. É um trabalho em grupo.

Mandamos pra pesquisa de mercado. Nós temos que falar com o mercado livreiro e explicar, convence-los.

Eu faço a requisição sabendo que não vai passar do valor disponível pra compra, porque sempre volta 30% ou 40% do total. Isso acontece toda vez. Nós tentamos devolver o mínimo possível de dinheiro. A partir do momento que fechamos o negócio, é certeza que o negociador vai receber, pois a Universidade, o Estado, tem o dinheiro!

Doação. Doações não solicitadas, pela comunidade interna e externa. Doações solicitadas, que nós procuramos e solicitamos. Não aceitamos tudo, principalmente pra fazermos descarte, doação, repasse desse material. Fazemos uma entrevista com o doador. Mas isso depende muito da administração, da gestão. Saber falar com o doador, pois para ele o material que está sendo doado é um bem! Temos que dar uma solução pra ele, sem “ofender”.

No entanto, não é porque é doado, que vamos incorporar ao acervo. Preferimos que nos enviem uma lista, mas tem gente que chega com caixas e larga lá na porta! Muitos itens chegam em péssima situação, aí fazemos o repasse do material, pra outro lugar em nome do dador. Nós não estamos aqui pra repassar, porque se não a gente não faria outra coisa. Fazemos o desbaste junto com a circulação.

A seleção quantitativa é muito importante, pois iremos ajudar na avaliação dos cursos para reconhecimento pelo MEC. Não deixamos de fazer nada, ou comprar, ou incorporar, por falta de espaço físico.

Permuta, material publicado pela UEL e fazemos a troca de interesse de ambos. E os materiais em duplicata, que continuamos receber doações, eles são oferecidos a instituições que possuem interesse, pois é patrimônio nosso, passa por vários setores, é complexo, muita responsabilidade quando é patrimônio, a instituição deve ser pública, ter estatuto etc.

Descarte. Material que fica na permuta que não é incorporado e o que já está, e não é utilizado. Dependendo do material não pode ficar no acervo, pois prejudica o aluno. O material é desbastado, durante um tempo, não havendo mais procura, entra no processo de descarte, passa por um laudo, uma comissão avaliadora etc.

Não somos nós que damos um destino final ao material, tem uma comissão dentro da UEL, se vai ser queimado (no caso de materiais infectados), vendido pra sebo, etc. Mas depois de muito processo, fica tudo documentado e justificado. Não sai nada do acervo sem documentação. Porque depois que entra no acervo e vira patrimônio, fica muito complicado retirá-lo do acervo. Fazemos tudo amparado juridicamente, conforme é certo.

Damos prioridade pelo campo 951, para quando precisarmos procurar, nós consigamos resgatar por várias informações.

4) O que é mediação da informação pra você?

R: Meu olhar é mais na prática. Fazemos a mediação desde o primeiro momento, quanto entramos em contato com o professor, quando enviamos uma listagem.

Todas essas informações né, fazemos a mediação para o docente, usuário, pra nós mesmos.

Creio que fazemos a mediação, mesmo nesse momento, quando fazemos contato pra adquirir material, quando vamos receber doação.

5) Como você entende a importância do seu fazer entre os trabalhos da biblioteca? Ou Qual o seu entendimento sobre a importância do seu fazer?

R: Total! O acervo, a biblioteca é super importante. Se não incluirmos material no acervo, pra no mínimo 50% ser interessante pra comunidade, não estamos desempenhando um bom trabalho.

Pois tudo começa lá na Divisão, muitas perguntas vão pra lá, ainda que não seja função nossa resolver. As pessoas tem a visão de que tudo começa lá na aquisição. Todas as divisões são essenciais, mas como o processo começa lá, então é importante sim.

6) Você se considera um mediador? Por quê?

R: Sim, com certeza! Não tenho dúvida.

Fazemos até mesmo sem perceber, as pessoa percebem o nosso trabalho como algo muito técnico, mas não é só técnico. Quando começamos a ler mais sobre a área (organização do conhecimento, capital intelectual), fazemos coisas que nem percebemos. Nada é só técnico, ou teórico.

7) Já ouviu falar sobre a mediação implícita da informação? O que você entende sobre?

R: Sim. Já ouvi você e o Oswaldo falar.

Mas eu acho que é quando não está escancarada, as coisas estão implícitas, no contato com o professor, com o solicitante.

São as informações que você dá, no meu ver.

8) Qual a relevância do trabalho realizado na sua divisão para a biblioteca como um todo?

R: É essencial. Tudo começa lá, muitas decisões que tomamos, vai influenciar em todo o resto, o PT, a circulação, as outras bibliotecas, a referência.

As decisões que tomamos, as posições interferem em todo o processo.

9) As ações são desempenhadas com qual objetivo, qual foco?

R: Bom, a pesquisa, o ensino e a extensão. É óbvio isso, mas esse é o objetivo mesmo.

Nosso principal objetivo é promover o acesso aos usuários às informações, independente do suporte. É o nosso porquê dentro da Universidade. Nosso objetivo é o usuário.

A biblioteca não é valorizada o quanto deveria, mas tudo depende de nós. Somos muito cobrado. Deveríamos ter mais verba, deveria sair mais rápido as verbas, os processos licitatórios etc.

Não temos essa contrapartida, é muita burocracia etc...Mas quando há boa vontade tudo flui...

O forte da biblioteca era o atendimento, mas hoje mudou um pouco. Tem que ter mais esforço nos trabalhos internos, na classificação, na indexação, nas bases de dados etc.

O bibliotecário e a biblioteca estão inseridos nesse contexto das tecnologias. O Google não é suficiente, muitas pessoas acham que sim. O bibliotecário tem esse conhecimento, mas ele é muito tímido, deveria ser investido mais nessa parte, para o nosso trabalho aparecer mais.

10) Você gostaria de complementar com mais algum comentário?

Ah, eu me empolgo mesmo, temos que ser ousados e falar da nossa categoria, do nosso trabalho, que é importante sim. Tudo não é uma maravilha, tem os perrengues, não é fácil... Nós nem percebemos o quanto nós fazemos.

APÊNDICE F – TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO D

TRANSCRIÇÃO DA ENTREVISTA COM O SUJEITO D

1) Qual é a divisão que trabalha? Há quanto tempo está na divisão? Há quanto tempo está como responsável?

R: Biblioteca Digital (BD). Responsável há 5 anos.

2) Quais são as atividades realizadas na sua divisão?

R: Toda questão de disponibilização digital, teses e dissertações, os periódicos eletrônicos, atribuição de DOI, agora o repositório, o repositório acadêmico, o SOAC que é pra eventos.

Utilizamos o Nou-Rau pra teses e dissertações, e o DSpace para o repositório de publicações de autores que foram avaliadas por pares, periódicos, anais de eventos, e teses e dissertações defendidas fora da UEL.

3) Você poderia descrever o passo a passo das atividades?

R: São muitas atividades. Recebemos o CD com o arquivo eletrônico e o material impresso, para o depósito legal né.

Nós criamos os termos, as áreas, temos um *check-list* para não deixar passar nada, estabelecemos um padrão de capa e folha de rosto, pedimos para enviarem no formato do Word. Todas as teses e dissertações tem a mesma “formatação”. Formatamos, geramos o PDF, o implante do material, o link com o catálogo e o com o IBICT.

Quando aos periódicos, nós é que fazemos a criação e gestão de quase todos os que são publicados pela UEL, pelos departamentos. Precisamos de uma equipe, nós não daremos conta de tudo ainda mais agora com o repositório. Toda coordenação do portal de periódicos é nossa, apoiamos os editores também, realizando treinamentos etc.

Cadastro de DOI, na Crossref. Algumas coisas só eu consigo fazer como gerente do portal, todo apoio a publicação do periódico científico desse portal. Defino o layout, muitas coisas, mas os editores estão mais autônomos agora...

Todas as revistas melhoraram o Qualis Capes, após entrar no portal. Digitalizamos toda a coleção da Semina, no nosso portal é a coleção completa desde o início.

Não temos uma rotina, cada dia são atividades diferentes, vai acontecendo.

4) O que é mediação da informação pra você?

R: Nós somos mediadores, somos a conexão entre usuários, informação, editor, pesquisador, estamos no meio.

5) Como você entende a importância do seu fazer entre os trabalhos da biblioteca? Ou Qual o seu entendimento sobre a importância do seu fazer?

R: Acredito que o perfil está sendo mudado, eu não acho que vai acabar a biblioteca física, não vai acabar, eu acredito nisso. O que está mudando é o perfil do bibliotecário.

O bibliotecário hoje está sendo mais procurado do que antes, porque essa disponibilização da informação via web, o papel do bibliotecário é muito importante, ele trabalha com essa mediação, ele é o ponto.

Eu acredito que hoje o profissional bibliotecário e a biblioteca é um apoio muito grande nesse contexto.

6) Você se considera um mediador? Por quê?

R: Sim, com certeza. Cada um no seu papel, todos da biblioteca são mediadores.

7) Já ouviu falar sobre a mediação implícita da informação? O que você entende sobre?

R: Sim. Mas não me arrisco a falar o que é.

8) Qual a relevância do trabalho realizado na sua divisão para a biblioteca como um todo?

R: A é isso tudo que eu já falei, disponibilizar a informação né...

9) As ações são desempenhadas com qual objetivo, qual foco?

R: Disponibilizar a informação utilizando instrumentos que alcancem o usuário, a comunidade científica, a comunidade de uma forma geral.

Acompanhar o que está acontecendo no mundo, na sociedade, o objetivo da biblioteca é esse.

10) Você gostaria de complementar com mais algum comentário?

R: Nos últimos 5 anos, despertou essa questão da publicação online. Foi um avanço com as teses e dissertações...

Temos conhecimento do caminho pela frente, mas como são só 2 bibliotecárias fica difícil né...

Nós vemos que as revistas científicas têm que estar na rede social também, pois aumenta a divulgação, a visibilidade e a citação dos artigos publicados...