

## A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS BRASILEIRAS E FRANCESAS: PRÁTICAS E DISCURSOS DOS PROFISSIONAIS DA INFORMAÇÃO

**Resumo:** Este artigo apresenta estudo sobre a mediação da informação em bibliotecas universitárias brasileiras e francesas considerando serem espaços privilegiados na formação de pesquisadores e de redes de conhecimento. Possui como objetivo discutir a mediação da informação no âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras e francesas e a percepção dos profissionais da informação sobre esse processo, relacionando as práticas de mediação adotadas pelos profissionais da informação no Brasil e na França. A metodologia adotada partiu de pesquisa exploratória com abordagem qualitativa, onde foram investigados profissionais da informação franceses e brasileiros. Os resultados mostraram que ainda há desconhecimento dos profissionais a respeito de seu papel mediador, apesar de desenvolverem diferentes modalidades de mediação, com ênfase para ações de mediação da informação, mediação documentária, mediação educacional e mediação cultural.

**Palavras-chave:** Mediação da informação. Estudos franco-brasileiros. Ciência da informação. Profissional da informação.

**Martha Suzana Cabral Nunes**  
Doutora em Ciência da Informação –  
PPGCI/UFBA e Mestre em Educação pela  
Universidade Federal de Sergipe.  
marthasuzana@hotmail.com

**Kátia de Carvalho**  
Doutora em Comunicação/ Ciência da  
Informação pela UFRJ. Mestre em História  
Social pela UFBA  
kcarvalho560@gmail.com

## MEDIATION OF INFORMATION ON BRAZILIAN AND FRENCH UNIVERSITY LIBRARIES: MODALITIES AND SPEECHES OF INFORMATION PROFESSIONALS

**Abstract:** This article presents a study on the mediation of information in Brazilian and French university libraries considering being privileged spaces in the training of researchers and knowledge networks. It has the objective of discussing the information mediation within the Brazilian and French university libraries and the perception of information professionals about this process, relating the mediation practices adopted by information professionals in Brazil and France. The methodology set out exploratory research with a qualitative approach, in which French and Brazilian information professionals were investigated. The results showed that there is lack of professionals about their mediating role, while developing different forms of mediation, with emphasis on information mediation actions, documentary mediation, mediation and cultural mediation.

**Keywords:** Mediation of information. Franco-Brazilian studies. Information Science. Professional information.

## 1 INTRODUÇÃO

A mediação nas bibliotecas universitárias está diretamente relacionada às atividades desenvolvidas pelos profissionais da informação em todo o processo informacional que culmina com a disseminação e o uso da informação por parte do usuário. Nessas unidades estão concentrados recursos humanos e materiais que fornecem os elementos fundamentais para a difusão do conhecimento científico, promovendo a interconexão entre pesquisadores, docentes e discentes através de redes de conhecimento, e otimizando o processo de apropriação da informação por parte do usuário.

As discussões sobre as bibliotecas universitárias e seu papel na sociedade contemporânea, do acesso e uso da informação em tempo real, têm ocorrido seja no âmbito dos organismos internacionais e também na comunidade acadêmica. Dentre os organismos, a *Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias - IFLA*, em Conferência nomeada *World Library and Information Congress – 80<sup>th</sup> Conferência IFLA*, realizada em agosto de 2014 na cidade de Lyon, França, emitiu a Declaração de Lyon sobre o acesso à informação e ao desenvolvimento, na qual seus participantes concluíram que o acesso à informação tem um papel importante para o desenvolvimento sustentável, e que este desenvolvimento deve ser baseado nos direitos humanos em todas as suas facetas, sejam sociais, econômicas, políticas, culturais, com vistas a reduzir as desigualdades sociais e erradicar a pobreza. Para tanto, a base para se alcançar tais objetivos está na alfabetização, sendo considerados como importantes agentes mediadores da informação as bibliotecas, os arquivos, e as organizações da sociedade civil (IFLA, 2014).

Para cumprir seu papel como unidade mediadora da informação, as bibliotecas devem disponibilizar aos indivíduos não apenas informações que lhes sejam úteis, mas também atuar em parceria com outras instituições no sentido de oferecer informação segura e de qualidade ao público, formando redes de troca de experiências, permitindo, assim, o acesso amplo à informação pública (IFLA, 2014).

Dentre os pesquisadores brasileiros, Murilo Bastos Cunha tem se dedicado ao estudo das bibliotecas universitárias brasileiras. Cunha (2000) traçou, na virada do Século XX, os principais desafios para essas instituições, prevendo as mudanças nas bibliotecas universitárias a partir de 2010 que estariam diretamente ligadas às alterações nas universidades brasileiras, com suas implicações a respeito dos perfis de estudantes e docentes,

da produção científica e do uso da tecnologia no âmbito universitário. Dentre os cenários traçados por Cunha (2000) para as bibliotecas universitárias, o autor previa uma mudança de foco nessas instituições, antes centrado no professor, e passando a centrar-se no aprendiz. Essa mudança tinha implicações, por exemplo, na redistribuição do pessoal da biblioteca, com um maior quantitativo voltado para o atendimento ao usuário, na terceirização de serviços e na oferta cada vez maior de serviços educacionais à distância.

Sabemos, porém, que esses desafios são grandes e um deles refere-se à própria percepção do profissional da informação a respeito do seu papel mediador, assim como da compreensão das possibilidades de uso da mediação na promoção de ações na biblioteca universitária visando desenvolver no usuário um comportamento ético, crítico e consciente no acesso e uso da informação. Mais do que treinar para o uso das tecnologias da informação e comunicação, cabe ao profissional da informação apropriar-se ele mesmo do seu papel mediador e atuar na construção do protagonismo social dos usuários das unidades de informação onde atuam.

Por isso, essa pesquisa baseou-se nos seguintes questionamentos: qual a percepção dos profissionais da informação a respeito da mediação? Que tipos de mediação esses profissionais promovem junto aos usuários nas bibliotecas universitárias? Quais as práticas de mediação adotadas pelos profissionais da informação em diferentes países, como Brasil e França?

Desse modo, o objetivo desse artigo é discutir a mediação da informação no âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras e francesas e a percepção dos profissionais da informação sobre esse processo, relacionando as práticas de mediação adotadas pelos profissionais da informação no Brasil e na França.

## **2 MEDIAÇÃO: ASPECTOS CONCEITUAIS E MODALIDADES**

Do ponto de vista semântico, o termo mediação relaciona-se com a ideia de intervenção, e decorre do latim *mediatio*, *mediationis*, entendido como intervenção com que se busca produzir um acordo. Ele também é utilizado no jargão do Direito para significar as situações que envolvem intervenção judicial.

Segundo Lamizet e Silem (1997, p. 364, tradução nossa), a mediação foi definida como “[...] instância que assegura, dentro da comunicação e da vida social, a articulação entre

a dimensão individual do sujeito e de sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e do lugar social.”. Como instância articuladora entre o individual e o coletivo, a mediação está intrinsecamente relacionada com o uso da linguagem e dos símbolos pelos sujeitos e com a apropriação feita por eles desses códigos coletivos (LAMIZET; SILEM, 1997).

Na Ciência da Informação, a ênfase inicial dada à recuperação da informação deslocou-se para outras questões a partir das décadas de 60 e 70 do Século XX, dessa vez envolvendo a preocupação com a natureza e as propriedades da informação e a compreensão do processo informacional como um todo. Desse movimento começaram a se relacionar mais fortemente com a CI as Ciências Cognitivas e da Comunicação, e a surgirem estudos voltados para o uso da informação e o comportamento dos usuários (SARACEVIC, 1996, p. 47).

Em meados da década de 70, era amplamente reconhecido que a base da CI dizia respeito aos processos de comunicação humana (isto é, um aprofundamento da definição proposta por Bush), ou como Belkin & Robertson (1976) resumiram: ‘o propósito da CI é facilitar a comunicação de informações entre seres humanos’.

Desse modo, podemos inferir que a mediação está intrinsecamente relacionada com o ato de comunicar a informação, e nesse sentido ela se reveste de diferentes modalidades quando se pensa em sua aplicabilidade nas unidades de informação como nas bibliotecas universitárias. Podemos então questionar: quais os modos de mediar possíveis nas bibliotecas universitárias? A mediação, tal como conhecida do ponto de vista teórico, ocorre na prática nas bibliotecas? Como ela é aplicada pelos profissionais da informação em diferentes países e contextos? Partindo dessas questões, propomos apresentar as modalidades de mediação para, em seguida, discutir sua aplicabilidade no âmbito das bibliotecas universitárias.

Inicialmente, podemos destacar que a mediação, em sua dimensão dialógica, possibilita a interlocução entre sujeitos, e se configura num processo onde ocorre o encontro de subjetividades e o compartilhamento de experiências, os quais, segundo Gomes (2014), são imprescindíveis para a apropriação da informação.

Numa sociedade de transformações constantes, Jeanneret (2005, p.107) afirma que o termo mediação conserva, mesmo assim, seus diversos sentidos (religioso, jurídico, técnico). O debate sobre a mediação revela, segundo o autor, as três dimensões do ato de mediar: “[...] son substrat technique (quels dispositifs?), ses procédures politiques et professionnelles (quels acteurs, quels métiers, quels lieux?), son sens culturel et social (quelles valeurs, quels principes?).”.

Conforme Davallon (2003, p.43, tradução nossa), emprega-se a mediação para descrever uma ação “[...]implicando uma transformação da situação ou do dispositivo

comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos, ou ainda menos uma circulação de um elemento de um polo a outro.”

Ainda segundo ele, a noção de mediação depende do uso que cada domínio do saber faz do termo, com vistas a aplicá-lo para designar “[...]“[...] as operações – assim como seus efeitos – de tecnicização do processo de comunicação (mediação técnica), e ao mesmo tempo, da intervenção da dimensão subjetiva nas práticas de comunicação (mediação social).” (DAVALLON, 2003, p.43, tradução nossa).

Neste trabalho consideramos a mediação como um processo que ocorre no âmbito social e visa a apropriação da informação por parte dos sujeitos, ocorrendo em espaços diversos e envolvendo o uso de dispositivos e meios que possam otimizar esse processo de apropriação.

Assim, começando pela mediação da informação, tomamos a definição dada por Almeida Júnior (2009, p.92), para o qual a mediação é:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta, consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Emerge desse conceito a ideia de dinamicidade que cerca o processo da mediação, assim como a participação ativa do profissional da informação no ato de mediar, sendo muito mais que um provedor de informações ao usuário, atuando para interferir na apropriação da informação.

Também podemos destacar duas outras noções para a mediação propostas por Almeida Júnior. A ideia da mediação implícita, que compreende a ação do profissional da informação no momento da aquisição de materiais que vão compor o acervo da unidade de informação, a partir da organização da informação e sua inserção nas coleções da unidade, que exige ao profissional que promova a mediação deles para com os usuários, mas sem a presença física deste. E a mediação explícita que desenvolve em espaços como os serviços de referência e informação, onde ocorre uma interação direta entre o profissional da informação e o usuário, seja presencial ou virtualmente. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009)

Já a mediação cultural é definida por Davallon (2003, p. 38) como:

[...] vise à faire accéder un public à des oeuvres (ou des savoirs) et son action consiste à construire une interface entre ces deux universes étrangers l’un à l’autre (celui du public et celui, disons, de l’objet culturel) dans le but précisément de permettre une appropriation du second par le premier.

A França é, do ponto de vista histórico, um dos primeiros países a abrir as portas de seus museus ao público, principalmente a partir da Revolução Francesa. Nesse país, a cultura é um dos alicerces que funda a sociedade francesa e, aliada à educação, as práticas culturais são amplamente estimuladas na população desde muito cedo. Para Dufrière e Gellereau (2004), a especificidade francesa para a mediação cultural está diretamente relacionada com a tradição nacional de democratização da cultura, e, segundo as autoras: “Em um contexto institucional, a noção de mediação cultural se funda sobre a separação dos mundos da criação artística e o público: o mediador seria aquele que dispõe de conhecimentos e ferramentas para criar as condições de seu encontro.” (DUFRIÈRE; GELLEREAU, 2004, p.201, tradução nossa).

A mediação cultural se dá em espaços como os museus, mas também pode se dar nas bibliotecas para onde podem convergir diferentes tipos de documentos como as obras de arte, seja de modo permanente ou itinerante. Dufrière e Gellereau (2004) ressaltam que as bibliotecas têm se destacado, assim como os museus, na promoção de eventos culturais, reconhecendo-as como organizações culturais, o que as inserem num espaço importante com vistas à promoção da mediação cultural (ou mediações culturais).

Sobre a mediação documentária, é importante compreender a noção de documento como um “[...]objeto que suporta a informação, que serve para comunicá-la [...].” (MEYRIAT, 1981, p.143, tradução nossa). Dessa definição é possível identificar dois aspectos: um que trata o documento como suporte em sua dimensão material, e o outro que o insere no processo comunicacional, a partir do conteúdo e dos sentidos que ele carrega. É essa noção de sentidos que vem sendo explorada para tratar a mediação documentária, dos sentidos que nela estão implicados e dos efeitos que são esperados nos sujeitos por ela envolvidos.

Tout objet peut être charge de cette fonction. Pour cette raison la notion de ‘document’ est beaucoup plus large que celle d’écrit. Les documents écrits constituent un cas privilegie, parce que l’écriture est le moyen le plus communément utilisé pour communiquer un message. Encore faut-il remarquer que l’on peut écrire sur beaucoup d’objets différents: des pierres, des terres cuites, des coquillages, du parchemin, du papier, du film...On peut aussi écrire em utilisant divers systèmes de signes: alphabétique, phonétique, idéographique[...] (MEYRIAT, 1981, p. 144)

Para Fraysse (2011), ao propor o vínculo do documento à comunicação, Meyriat apresentou duas noções chaves, as quais ligam o documento à sua natureza material, como suporte, e outra à sua natureza conceitual, considerando o conteúdo da comunicação, ou seja, a informação. Partindo desse pressuposto, surgem duas outras noções vinculadas ao

documento: o documento pode ser criado por intenção (*document par intention*), a fim de passar uma informação, ou pode ser criado por atribuição (*document par attribution*), quando aquele que busca a informação reconhece o documento como um suporte e lhe dá um significado.

Liquète, Fabre e Gardiès (2010, p.5, tradução nossa) consideram que “[...]a mediação documentária excede a simples transmissão da informação para ir para uma construção de ligações entre necessidade e uso da informação e permite assim ao indivíduo transformar a informação em conhecimento.”. Apoiando-se em Bérguin-Verbrugge (2002), os autores consideram a mediação documentária como uma mediação que não implica a relação pessoal direta, mas que implica, contudo, o recurso a linguagem levando em conta o nível de conhecimento do usuário e suas capacidades de abstração.” (LIQUÈTE; FABRE; GARDIÈS, 2010, p. 5, tradução nossa).

Por fim, a discussão sobre a mediação insere-se entre as mudanças observadas na Ciência da Informação, principalmente relativas às preocupações de profissionais e pesquisadores com os estudos de usuários. Essas mudanças, segundo Couzinet (2008), convergiram para a análise de vários aspectos, como a formação profissional, o fortalecimento das associações profissionais e dos veículos de difusão das pesquisas, dentre eles as revistas científicas, como espaços de mediação híbrida onde circulavam profissionais e pesquisadores em busca de reconhecimento para suas atividades. Observou-se, assim, uma mudança de paradigma, o qual passou a caminhar para identificar o usuário como ator no seu contexto de aprendizagem e pesquisa, transpondo-se um paradigma centrado no sistema propriamente dito para outro paradigma orientado para o indivíduo, destacando o usuário como capaz de selecionar a informação e tratá-la, relacionando-a com outro conjunto de conhecimentos, e capaz, por fim, de construir sua própria competência informacional (COUZINET, 2000).

### **3 METODOLOGIA**

A pesquisa sobre mediação empreendida nesse artigo teve como base a análise do fenômeno da mediação nas bibliotecas universitárias brasileiras e francesas. Realizamos pesquisa de nível exploratório e abordagem qualitativa, assim como pesquisa bibliográfica e documental, realizada em dois momentos distintos. O primeiro deles durante doutorado sanduíche na cidade de Toulouse, França quando, em 2014, foram realizadas cinco entrevistas com profissionais da informação de bibliotecas e centros de documentação. O roteiro de

entrevista priorizou categorias que foram, posteriormente exploradas nos questionários aplicados com os profissionais da informação no Brasil em 2015 durante a segunda etapa da pesquisa. Com este último público, foram aplicados 62 (sessenta e dois) questionários eletrônicos na plataforma Google Docs. A identidade dos respondentes foi mantida em sigilo. As questões feitas nas duas coletas giraram em torno das seguintes categorias: formação para mediação, tempo de trabalho, local de trabalho, público, recursos de mediação, percepção sobre mediação. Na análise dos dados foi utilizada a análise de conteúdo de Bardin (2011).

#### 4 RESULTADOS

A apresentação dos resultados dessa pesquisa é feita tomando por base as categorias já mencionadas, e visando responder às questões de pesquisa postas nesse estudo.

Ao serem questionados sobre o que significava para eles a mediação, as respostas dos profissionais da informação brasileiros envolveram vários núcleos de sentido diferentes. Adotando-se o esquema proposto por Bardin (2011), definiu-se como categoria principal a **mediação**, e para essa questão, a subcategoria adotada foi a **percepção sobre a mediação**. Os núcleos de sentido foram: ponte, intermediação, transferência, intervenção, processo. (Quadro 1)

**Quadro 1** – Percepções sobre mediação dos profissionais da informação brasileiros

| Núcleos de sentido   | Conteúdos  |
|--|--|
| <p align="center"><b>Ponte/<br/>Intermediação/<br/>Transferência</b></p> | <p>“Servir de ponte entre o usuário e a informação”. (q1)<br/>           “Fazer a ponte entre o usuário e a informação pertinente”. (q12)<br/>           “É ser a ‘ponte’ entre a informação e o sujeito que a necessita”. (q46)<br/>           “É atuar como ponte entre a informação e o usuário”. (q55)<br/>           “Ação de intermediar informação e usuários”. (q9)<br/>           “Intermediar o processo de disponibilização da informação”. (q13)<br/>           “Intermediação entre as pessoas e a informação”. (q27)<br/>           “Servir de intermediário entre o usuário e a informação”. (q41)<br/>           “É intermediar, levar a informação solicitada ao usuário”. (q51)<br/>           “É a transferência ou transmissão da informação precisa e que contribui para a construção do conhecimento”. (q29)<br/>           “É a transferência ou compartilhamento do conhecimento”. (q32)</p> |
| <p align="center"><b>Interferência</b></p>                               | <p>“Uma ação que envolve a interferência do bibliotecário para as necessidades dos seus usuários”. (q16)<br/>           “É toda forma de interferência por parte do profissional”. (q19)<br/>           “É uma ação onde existe a interferência por parte do profissional”. (q21)<br/>           “É toda interferência realizada pelo profissional bibliotecário”. (q25)</p>   |
| <p align="center"><b>Processo</b></p>                                    | <p>“Auxílio ao usuário em seu processo de construção de conhecimento”. (q6)<br/>           “Processo de gerenciamento de ações que visem proporcionar a apropriação da informação”. (q24)<br/>           “É o resultado de todos os processos que a precedem, como sua organização e posterior disseminação”. (q62)</p>  |

**Fonte:** elaboração própria, 2015

Observamos, conforme apresentado no Quadro 1, que a noção de que a mediação é uma ponte entre o usuário e a informação, ou mesmo que a mediação se refere a uma atividade de intermediar esses dois polos ainda é corrente entre os profissionais da informação brasileiros, assim como também foi percebido por Santos Neto (2014). Analisando o discurso de bibliotecários a respeito da mediação implícita da informação, Santos Neto (2014) observou que o entendimento da mediação como uma atividade desempenhada pelo bibliotecário de modo passivo ainda permeia a compreensão do termo, limitando-o em sua complexidade.

Nos resultados apresentados nesse estudo, porém, alguns respondentes apresentaram em sua fala sobre a percepção a respeito do entendimento da mediação o verbo “interferir”, diferentemente do que observou Santos Neto (2014, p.134) em sua pesquisa:

[...] 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”.

O auxílio às atividades de busca da informação por parte dos bibliotecários também foi um ponto convergente no entendimento sobre a mediação. Esta percepção pode estar associada à aprendizagem sobre a mediação adquirida com a disciplina relacionada ao serviço de referência, onde os conteúdos centram-se na possibilidade de atender à demanda dos usuários, sem, contudo, desenvolver uma visão mais ativa da prática profissional, limitando a ação do bibliotecário para a possibilidade de explorar no usuário uma visão crítica, interferindo de fato nesse universo de aprendizagem e apropriação do conhecimento.

Uma das respostas chamou a atenção para o fato de que, em algumas situações, o bibliotecário não reconhece a mediação como um elemento integrante de todas as atividades biblioteconômicas, mas apenas voltadas ao atendimento aos usuários:

**“Trabalho atualmente com o processamento técnico.” (q.22)**

Nessa perspectiva, o profissional não considera a possibilidade de desenvolver em suas atividades de processamento técnico a mediação implícita, tal como definida por Almeida Júnior (2009, p.92) “[...] a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata do usuário. Nesses espaços [...] estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação.”

Por outro lado, pelo fato de alguns respondentes terem feito disciplinas que abordaram a mediação da informação, o entendimento sobre esse tema mostrou-se diferenciado, pois nesses casos, o profissional se coloca em uma posição ativa como um sujeito que pode interferir no processo de apropriação da informação dos usuários. Depoimentos como: **“É uma ação onde existe a interferência do bibliotecário, seja no momento da seleção, da catalogação, do serviço de referência [...]” (q. 21)**, demonstram uma visão mais ampla sobre a mediação, integrada ao contexto da biblioteca universitária em todos os seus processos e que deve ser desenvolvida de modo consciente pelos profissionais que dela participam.

Em Toulouse, França, nas entrevistas feitas nas bibliotecas universitárias e centros de documentação, também se buscou observar qual a percepção individual de cada respondente sobre a **mediação** (QUADRO 2). O resultado foi o seguinte:

**Quadro 2** – Percepção da mediação dos profissionais da informação, Toulouse, França

|    |  |
|----|--|
| R1 | Disponibilizar a informação  |
| R2 | Fazer a ligação entre a informação e os usuários                     |
| R3 | O coração da profissão de documentalista ou professor-documentalista |
| R4 | Facilitar a tarefa das pessoas                                       |
| R5 | Criar as ligações e também os sentidos                               |

Fonte: elaboração própria, 2015.

Vê-se que as percepções de cada profissional se voltam para uma compreensão da mediação como meio de disponibilizar informação, fazendo a ligação entre a informação e o usuário (QUADRO 2). Trata-se de um conceito importante nos dias atuais ao *métier* do profissional da informação, porém houve consenso entre os respondentes que essa expertise não foi necessariamente aprendida em suas formações de base, mas ao longo da carreira profissional de cada um.

Ressalta-se que entre os profissionais entrevistados em Toulouse a maioria teve uma formação inicial fora da Ciência da Informação e da Comunicação, mas que, por conta da opção profissional, migrou para essa área e, para tanto, tais profissionais realizaram cursos de formação preparatórios para concursos e posterior ingresso na carreira de documentalista ou de bibliotecário. Em sua maioria, portanto, são profissionais originalmente formados em Letras ou História. Nesse sentido, segundo os respondentes franceses, não houve acesso a disciplinas voltadas para mediação. Mesmo em se tratando de cursos de formação continuada, o que foi indicado como meio de ascensão à carreira ou mesmo de aprimoramento profissional por todos os respondentes, a ênfase dos cursos recai sobre a organização técnica dos acervos e quando se volta para uma temática próxima da mediação a denominação dos

curso está mais voltada para a formação do formador, por exemplo, do que prioritariamente para a mediação.

Em R5 a mediação é vista como criação de ligações e de sentidos. Compreende-se nesse estudo que a mediação é uma ação que visa interferir na condição do usuário com vistas a contribuir para a apropriação da informação, e nesse sentido, promover o usuário ao papel de protagonista de sua própria realidade. Vimos, pois, que não se trata da capacidade da mediação em criar sentidos, mas sim oferecer as condições para que o usuário possa construir seu próprio conhecimento, dando significado à informação a qual busca e tem acesso. Essa é uma constatação importante do ponto de vista do processo de mediação que se dá no seio das bibliotecas universitárias, as quais devem conduzir toda a sua atividade, desde a seleção até a gestão e disponibilização da informação, para que os usuários sejam capazes de produzir o sentido necessário à plena apropriação da informação.

Segundo Sousa (2009, p.79), apesar da biblioteca universitária ter um papel crucial na condução dos processos educativos dentro da universidade, fatores diversos dificultam o seu reconhecimento como espaço de aprendizagem, tais como: “Prováveis falhas na formação do profissional bibliotecário, o baixo reconhecimento da sociedade e da própria comunidade acadêmica como um todo, a velocidade com que as mudanças ocorrem, a falta de infraestrutura tecnológica para uso e também para pesquisa.”.

#### 4.1 Práticas de mediação em Bibliotecas Universitárias no Brasil e na França

A maioria dos profissionais participantes da pesquisa no Brasil disse exercer a mediação da informação, apesar de também indicar a prática de outros tipos de mediação como a documentária, a educacional e a cultural.

Apesar de alguns respondentes não terem a noção clara da extensão de seu papel mediador, as práticas adotadas indicam que de fato extrapolam a mediação voltada para a oferta de referências e manuseio de bases de dados, mas englobam ações que têm na mediação documentária, educacional e na mediação cultural sua ênfase (QUADRO 3).

**Quadro 3** – Formas de executar a mediação, Brasil

| <b>Tipos de mediação</b>      | <b>Núcleo de sentido</b> | <b>Conteúdos</b>   |
|-------------------------------|--------------------------|--|
| <b>Mediação da informação</b> | <b>Atendimento</b><br>+  | “Projeto Posso ajudar”. (q.7)<br>“Orientando como localizar a informação”. (q.21)<br>“[...] atendemos demandas de pesquisa por email e mantemos uma mala direta com os professores sobre questões de pesquisa”. (q.14)<br>“Uso todos os recursos disponíveis para transmitir a |

|                              |   |  |
|------------------------------|---|--|
|                              | <b>Uso das TIC</b>                        | informação, tais como o Pergamum[...]” (q.29)<br>“Implantamos serviços de chat, Facebook, Twitter, youtube, slideshare, e outros serviços como formulários eletrônicos e fale conosco.” (q.32)   |
| <b>Mediação documentária</b> | <b>Recursos documentários secundários</b> | “Criamos o livro de normas técnicas para trabalhos científicos da UFPR.” (q.14)<br>“sugeri a criação do repositório institucional, bem como a implantação de um software livre para gerenciar anais de eventos.”. (q.17)<br>“[...] pode ser através de uma ação de catalogação, classificação e indexação[...]”. (q.25)  |
| <b>Mediação educacional</b>  | <b>Capacitação/treinamento</b>            | “treinamentos em bases de dados, visitas orientadas, estudo de usuários, levantamento bibliográfico”. (q. 7)<br>“temos um trabalho de treinamento de usuários na sala de aula dos alunos em nível de graduação, mestrado e doutorado, orientamos sobre como utilizar as bases de dados, como organizar o trabalho científico”. (q.14)<br>“realizo treinamento para acesso e uso de documentos, orientação ao uso correto das normas da ABNT”. (q.32)<br>“Temos realizado sebos, vídeos tutoriais explicando os serviços da biblioteca aos usuários (renovação <i>online</i> , empréstimos entre bibliotecas, elaboração de ficha catalográfica)”. (q.61) |
| <b>Mediação cultural</b>     | <b>Promoção cultural + Animação</b>       | “desenvolvo um projeto chamado ‘cinema ao meio-dia’, com esse projeto de extensão o acervo do setor de multimeios é divulgado para a comunidade.”. (q.16)<br>“Criação do centro cultural, participação em conjunto com os PETs desenvolvimento de novos espaços culturais dentro do Campus”. (q.52)  |

**Fonte:** elaboração própria, 2015.

Assim os modos de mediar incluem desde atividades voltadas ao atendimento de usuários nos serviços de referência, até a organização de atividades culturais dentro da biblioteca. O uso de catálogos *online* é uma realidade unânime entre os profissionais da informação e, no Brasil, as bibliotecas universitárias adotam diferentes sistemas como o Aleph e o Pergamum. O Pergamum, por exemplo, é um sistema automatizado que permite o gerenciamento de bibliotecas. Segundo Dias (1998), ele foi criado na Pontifícia Universidade Católica do Paraná para otimizar a relação entre a biblioteca e o usuário, baseado num banco de dados relacional *Server Query Language* (SQL). As funções do Pergamum abrangem os serviços da biblioteca, tais como cadastro de material, cadastro de usuários, controle de empréstimo, consultas e relatórios.

Conforme Anzolin (2009, p. 504), em 2008 haviam 216 instituições brasileiras utilizando esse software:

[...] com aproximadamente mil e cem bibliotecas, um milhão e meio de usuários atendidos diretamente, que totalizam sete milhões de títulos na rede

e com aproximadamente trezentos e cinquenta profissionais bibliotecários (dados de junho de 2008).

No lado francês observou-se que, no conjunto dos **modos de exercer a mediação**, há uma unanimidade na elaboração de documentos secundários tais como guias para o leitor e a ênfase em ações de formação de usuários. (QUADRO 4)

**Quadro 4** – Modos de exercer a mediação pelos profissionais da informação, Toulouse, França.

|           |   |
|-----------|---|
| <b>R1</b> | Criação de guias para o leitor e formação de usuários, realização de exposições                                 |
| <b>R2</b> | Criação de guias para o leitor, disseminação seletiva e formação de usuários                                    |
| <b>R3</b> | Criação de guias para o leitor e formação de usuários, realização de exposições                                 |
| <b>R4</b> | Criação de guias para o leitor e outros materiais impressos e formação de usuários, uso de redes sociais e chat |
| <b>R5</b> | Criação de guias para o leitor e formação de usuários   |

Fonte: elaboração própria, 2015.

Neste quesito, nem todos dispõem de salas preparadas do ponto de vista tecnológico para formar os usuários. Em R1, por exemplo, o volume de alunos é grande ao início do período letivo no *Institut Universitaire de Technologie* e isso demanda um espaço apropriado para a realização do curso de formação, o que é feito na Biblioteca Central, assim como em R4 e R5.

Para R2, que atende em um Centro de Documentação um público numericamente mais reduzido, a formação é feita no próprio Centro à medida que os novos membros dos laboratórios vão sendo recebidos e em R3 a formação se dá durante o próprio curso de formação de professores-documentalistas.

Ressalta-se que apenas R1 fez menção a um processo posterior de avaliação de aprendizagem após a formação dos usuários. Nos demais centros essa avaliação não existe, sendo relatado por R2 que, por se tratar de um público mais especializado e considerando-se a proximidade desse público com o centro de documentação, fica fácil aceder ao centro para dirimir quaisquer dúvidas que restam mesmo após a formação.

A mediação documentária se faz presente através dos guias que são oferecidos ao público seja em formato impresso ou mesmo disponibilizados nos sites. Eles têm contribuído junto a outros materiais, para orientar o acesso e o uso dos acervos e demais recursos tecnológicos aos usuários e frequentemente são apresentados logo na entrada da biblioteca no balcão de empréstimos e devoluções.

As unidades de informação pesquisadas também desenvolvem ações de mediação cultural, a partir de exposições de arte, concursos entre outros. Um dos centros de documentação estava, no momento da pesquisa, promovendo uma exposição sobre a vida e obra do cantor e compositor *toulousain Claude Nougaro*.

Observou-se, porém, que as práticas de mediação, mesmo sendo utilizados recursos informacionais semelhantes, não são compartilhadas entre os membros das bibliotecas universitárias ou centros de documentação franceses. Mesmo havendo, por exemplo, reuniões administrativas em comum, o compartilhamento de saberes e experiências de mediação não se configura como uma prática comum entre os sujeitos investigados.

Ressalta-se, por fim, que não foi observada, em nenhuma das bibliotecas ou centros de documentação franceses analisados, a existência de uma sala de referência. A maioria dispõe de um balcão de empréstimos e devoluções localizado geralmente à entrada da biblioteca que pode funcionar também como um espaço de informações, salvo em R2 cujo acesso é direto ao acervo e ao posto de trabalho do documentalista responsável. Essa é uma realidade diferente das bibliotecas universitárias brasileiras, as quais disponibilizam esses espaços de mediação e contato direto com o usuário, principalmente nos serviços de referência.

## 6 DISCUSSÃO

Vimos que a prática profissional no âmbito das unidades de informação, e de modo particular nas bibliotecas universitárias, exige a atuação de profissionais capacitados para o trabalho permanente e dialógico com o usuário, seja ele discente, docente ou membro da comunidade externa, o que nem sempre é possível de modo pleno, considerando-se as carências relacionadas à formação profissional voltada para a construção de competências que tornem o profissional da informação um elemento articulador de práticas mediadoras e educacionais dentro da universidade.

Desse modo, as práticas de mediação da informação observadas nessa pesquisa e desenvolvidas entre os profissionais da informação brasileiros e franceses não diferem em se tratando do uso de recursos *online* para acesso à informação e a formação dos usuários. Vimos, todavia, que há um avanço das bibliotecas universitárias brasileiras, pois possuem uma maior tradição na oferta dos serviços de informação e referência, inclusive com algumas experiências de serviço de referência virtual, o que não foi visto nas instituições francesas pesquisadas.

Em se tratando dos tipos de mediação explorados na pesquisa, observou-se que os profissionais da informação no Brasil adotam várias práticas, quer voltadas para a mediação da informação, quer para a mediação documentária, a mediação educacional e a mediação cultural. Desse modo, algumas práticas podem ser destacadas tais como o desenvolvimento de projetos, a sinalética nas bibliotecas, e serviços da Web 2.0 e redes sociais como chat, *Facebook*, *Twitter* dentre outros. Nessas situações, as ações de mediação da informação exploram as TIC, ou mesmo adotam mecanismos que possam integrar o conjunto dos profissionais da informação da instituição em ações voltadas a atender a demanda dos usuários no acesso à informação.

No lado francês, a utilização das tecnologias da informação e da comunicação promoveram um maior acesso aos documentos digitais através dos catálogos *online* e das bases de dados, mas ainda é grande a procura dos usuários por documentos impressos, sejam livros ou revistas científicas. As bibliotecas pesquisadas adotam alguns recursos que são disponibilizados *online*, porém poucas são as que mantêm recursos da web 2.0 para promover o diálogo com o usuário como *twitter*, *youtube* ou *Facebook*, e apenas o profissional de uma

das unidades pesquisadas relatou utilizar *chat* para esclarecer dúvidas dos usuários sobre acesso à informação.

As ações educacionais no âmbito da biblioteca universitária evidenciaram a mediação educacional, ou pedagógica, e convergem para as práticas de aprendizagem desenvolvidas no âmbito das bibliotecas, e especificamente voltadas para a educação de usuários. Dentre essas práticas destacam-se treinamentos em bases de dados e ao acesso à informação, visitas orientadas, treinamentos para elaboração de trabalhos científicos, rodas de leitura, ou seja, estão diretamente relacionadas com a mediação educacional e requerem dos profissionais da informação competências educacionais que evidenciem sua capacidade em educar não apenas habilidades técnicas, mas que elevem a possibilidade de autonomia, discernimento e a capacidade de decisão e crítica nos usuários.

Por fim as práticas de mediação cultural também são comuns nas bibliotecas universitárias para os profissionais da informação brasileiros e franceses. No lado brasileiro, as bibliotecas universitárias exploram a mediação cultural em ações como exposições, lançamento de livros, e projetos. Na pesquisa feita com os profissionais da informação da cidade de Toulouse, França, as bibliotecas universitárias realizam ações regulares de mediação cultural, com exposições fotográficas e de pintura, exposições de obras do acervo e obras de arte, em alguns casos criadas pelos próprios profissionais da instituição.

No caso brasileiro alguns profissionais já enxergam a mediação como um processo de interferência e isso se deve ao fato de que, em algumas instituições, há a oferta de disciplinas voltadas para o estudo da mediação nos cursos de graduação, mesmo que ainda minoritariamente, considerada como uma ação de interferência do profissional num processo dialógico, onde o usuário possa desenvolver não apenas habilidades em informação, mas também sua criticidade que o eleve à condição de protagonista de sua própria realidade.

## **7 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao final, ao discutir a mediação da informação no âmbito das bibliotecas universitárias brasileiras e francesas, consideramos que o objetivo foi atingido, pois observamos que as realidades dos dois países abrangem ações compreendidas no processo de mediação, tal qual proposto por Almeida Júnior e outros autores aqui elencados. É preciso destacar que as práticas que compreendem a mediação da informação, seja em sua vertente

documentária, educacional ou cultural, são desenvolvidas nos dois polos, apesar de haver uma maior ênfase no uso da mediação a partir da criação de documentos secundários e da ausência de espaços como os serviços de referência nas unidades francesas, diferentemente do que se observa nas bibliotecas universitárias brasileiras.

Também observamos, a partir da pesquisa desenvolvida, que a Ciência da Informação (CI) brasileira dialoga com as Ciências da Informação e da Comunicação (SIC) francesa, ressaltadas suas peculiaridades, na medida em que estudam a informação em seu fluxo, inserida no processo comunicacional e no contexto social, e onde estão envolvidos atores, dispositivos, métodos e processos, os quais têm a mediação como uma de suas questões centrais. Sobre a percepção dos profissionais da informação a respeito da mediação relatada nesse estudo, vimos que ainda estão relacionadas à ideia da mediação como um processo passivo de oferta de informação ao usuário, sendo que, tanto no Brasil como na França, essa percepção está atrelada ao pouco conhecimento dos profissionais a respeito do que é a mediação da informação e sobre seu papel e suas potencialidades no que diz respeito à aplicação nas bibliotecas universitárias.

Ao fim, destacamos que a preocupação com o desenvolvimento humano e social, que tem sido a tônica dos organismos internacionais ligados à CI (IFLA, ALA, UNESCO), deve estar alinhada aos interesses maiores da sociedade, assim como às necessidades dos profissionais da informação em promover ações educacionais junto ao público, que permitam despertar a aprendizagem e a consciência nos membros da comunidade acadêmica para sua atuação na sociedade. É importante, pois, estimular entre esses profissionais a criatividade, a ética e o compromisso social para que eles possam assumir de modo consciente seu papel como mediadores da informação.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

ANZOLIN, Heloisa Helena. Rede Pergamum: história, evolução e perspectivas. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.14, n.2, 493-512, jul./dez., 2009.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Trad. Luís Antero Reto; Augusto Pinheiro. São Paulo: Edições 70, 2011.

COUZINET, Viviane. Vers une “société du savoir” : approche ethno-informationnelle de la « culture de l’information » In : Analele stiintifice ale universitatii Alexandru Ioan Cuza din Iasi,[Annales scientifiques de l’université de Iasi, Roumanie], Tome 1, octobre 2008, p. 83-98.

\_\_\_\_\_. **Médiations hybrides**: le documentaliste et le chercheur. Paris : ADBS, 2000.

CUNHA, Murilo Bastos da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

DAVALLON, Jean. La médiation: la communication en procès? **MEI, Médiation et Information**, n.19, p. 37-59, 2003.

DIAS, Tania Mara. Pergamum – Sistema informatizado da biblioteca da PUC/PR. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 27, n. 3, p. 319-328, set./dez. 1998

DUFRENE, Bernadette; GELLEREAU, Michèle. La médiation culturelle: enjeux professionnels et politiques. **Hermès**, n. 38, p. 199-206, 2004.

FRAYSSE, Patrick. Document. In: GARDIÈS, Cécile et al. **Approche de l’information-documentation, concepts fondateurs**. Toulouse: Cépaduès, 2011. p.36-74.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014.

IFLA. International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA). **Declaração de Lyon**, Lyon, França. Août 2014.

JEANNERET, Yves. Médiation. In: COMMISSION Nationale Française pour l’UNESCO. **La “société de l’information”**: glossaire critique. Paris : La documentation Française, 2005. p. 105-107.

LAMIZET, Bernard ; SILEM, Ahmed. **Dictionnaire encyclopédique des sciences de l’information et de la communication**. Paris: Ellipses, 1997.

LIQUÈTE, Vincent; FABRE, Isabelle; GARDIÈS, Cecile. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire? **Les Enjeux de l’information et de la communication**, dossier 2010/2, p. 43-57, 2010.

MEYRIAT, Jean. Document, documentation, documentologie. **Shéma et Schématisation**, n.14, p. 51-63, 1981.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL)**. 2014. 193p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2014.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SOUSA, Margarida Maria de. **A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior**. 2009. 90p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.