III epim 3º Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação
EVENTO VIRTUAL via YouTube Google Meet 07 e 08 de junho de 2021
unesp Universidade Estadual de Londrina

III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

BIBLIOTECAS MULTINÍVEIS EXIGEM "MULTI-MEDIADORES"

Veronica Aparecida dos Santos - Universidade Estadual de Londrina (UEL)
Sueli Bortolin - Universidade Estadual de Londrina (UEL)
João Arlindo dos Santos Neto - Universidade Estadual de Londrina (UEL)

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Bibliotecas que atendem diferentes níveis educacionais, como as vinculadas aos Institutos Federais, são denominadas nesse trabalho como "bibliotecas multiníveis" e os profissionais que atuam nesse espaço como "multimediadores". O objetivo é investigar quais são as habilidades necessárias para esse multi-mediador atender e mediar informação e conhecimento a diferentes públicos. Apresenta uma pesquisa básica, exploratória, com delineamento bibliográfico e documental. Tem como método o estudo de caso e como evidências de coleta a entrevista a partir de uma questão geração narrativa, a pesquisa documental e a revisão de literatura. Como resultados identifica que ser empático, acolhedor, protagonista, empreendedor, configura-se como algumas habilidades necessárias ao multi-mediador. Considera que as mediações deflagradas em bibliotecas multiníveis são complexas, pois lidam com públicos e demandas distintos.

Palavras-chave: Bibliotecas multiníveis. Bibliotecas dos Institutos Federais. Profissionais multi-mediadores. Habilidades do mediador.

MULTI-LEVEL LIBRARIES REQUIRE "MULTI-MEDIATORS"

Abstract: Libraries that serve different educational levels, such as those linked to the Federal Institutes, are referred to in this work as "multilevel libraries" and the professionals who work in this space as "multi-mediators". The objective is to investigate which are the skills necessary for this multi-mediator to serve different and mediate information and knowledge to different public. It presents a basic, exploratory research, with bibliographic and documentary design. Its method is the case study and as evidence of collection, the interview based on a narrative generation issue, documentary research and literature review. As a result, he identifies that being empathetic, welcoming, protagonist, entrepreneur, is configured as some necessary skills for the multi-mediator. He considers that the mediations triggered in multilevel libraries are complex, since they deal with different audiences and demands.

Keywords: Multilevel libraries. Libraries of the Federal Institutes. Multi-mediating professionals. Skills of the mediator.

LAS BIBLIOTECAS DE MÚLTIPLES NIVELES REQUIEREN "MULTI-MEDIADORES"

Resumen: Las bibliotecas que atienden a diferentes niveles educativos, como las vinculadas a los Institutos Federales, se denominan en este trabajo "bibliotecas multinivel" y los profesionales que trabajan en este espacio como "multi-mediadores". El objetivo es investigar cuáles son las habilidades necesarias para que este multi-mediador sirva y media la información y conocimiento a diferentes públicos. Presenta una investigación básica, exploratoria, con diseño bibliográfico y documental. Su método es el estudio de caso y como evidencia de la recopilación de datos, la entrevista basada en un tema de generación narrativa, investigación documental y revisión de la

literatura. Como resultado, identifica que ser empático, acogedor, protagonista, emprendedor, se configura como unas habilidades necesarias para el multi-mediador. Considera que las mediaciones que se desencadenan en las bibliotecas multinivel son complejas, ya que se ocupan de diferentes públicos y demandas.

Palabras-Clave: Bibliotecas multinivel. Bibliotecas de los Institutos Federales. Profesionales multimedia. Habilidades del mediador.

1 INTRODUÇÃO

As bibliotecas destinadas à educação recebem denominações de acordo com o nível de ensino que atende. Aquelas voltadas ao nível superior, que preferimos denominar de terceiro grau, são as bibliotecas universitárias. Os demais níveis de ensino, isto é, o Fundamental e o Médio têm ou deveriam ter a sua disposição a biblioteca escolar. No entanto, na medida em que no Brasil se avaliou que, seja por questões econômicas ou por aproveitamento de instalações, seria necessária a existência de uma instituição de ensino para atender, em um mesmo espaço estudantes de ensino médio e universitário, a expressão - *biblioteca escolar* - tornou-se inadequada e, portanto, novas denominações apareceram nos discursos de bibliotecários que nela atuam.

Para que não pareça uma "invencionice descabida" justificamos que o uso do termo "multi-mediador" no título desse trabalho é uma referência ao bibliotecário que trabalha em uma biblioteca multinível. Buscamos subsídios em diferentes áreas, mas inicialmente, destacamos que o termo *multi* tem origem no latim com o significado de muitos e está sendo usado aqui com a intenção de demonstrar que o bibliotecário nesse gênero de biblioteca é um profissional multifuncional e/ou um profissional multitarefa.

Esse é o caso das bibliotecas dos Institutos Federais (IFs) que recebem classificações como: pública, comunitária, tecnológica, híbrida, mista e multinível entre outras. As possíveis explicações para tais divergências são várias: a) pública e comunitária - por preencherem lacunas da inexistência de bibliotecas desses gêneros em cidades de pequeno porte, passando o IF a atender a população em geral dos municípios onde foram instalados; b) tecnológica - por estar localizada em escolas politécnicas, oferecendo ensino tecnológico, e isso pode induzir a denominação - biblioteca tecnológica; c) híbrida, mista e multinível - pela característica em atender diversificados públicos, isto é, estudantes do Ensino Médio e Universitário. Tendo como base Moutinho (2014) utilizamos a denominação multinível.[1]

[1] "[...] denominamos as bibliotecas dos Institutos Federais como Bibliotecas tecnológicas, porém, hoje, percebemos que uma melhor definição voltada para os tipos de usuários para quem essas bibliotecas prestam serviços, seria melhor denominada como bibliotecas multiníveis." (MOUTINHO, 2014, p. 71).

Justificamos a utilização do verbete multinível, pois boa parte dos IFs, quando não atende os dois níveis mencionados, em geral, oferece pelo menos um, e, isso ocorreu de acordo com as necessidades socioeconômicas dos municípios na época em que os Institutos foram implantados.

Nesse sentido, esse trabalho tem como objetivo geral investigar as habilidades dos "multi-mediadores" em bibliotecas multiníveis. Ele se compõe dos seguintes tópicos: a presente Introdução; os procedimentos metodológicos na seção 2; na seção 3, constam as características e princípios básicos para a formação integrada, politécnica e omnilateral do IFs e de suas bibliotecas multiníveis; na seção 4, são apresentadas as habilidades necessárias aos "multi-mediadores" nos momentos de multi-mediações. As discussões e análises dos resultados compõem a seção 5, e encerramos com as considerações finais na seção 6.

2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Essa é uma pesquisa básica e exploratória, pois não vislumbra aplicação prática e discute aspectos ainda não evidentes no contexto científico (GIL, 1999; VOLPATO, 2004), habilidades dos "multi-mediadores" em bibliotecas multiníveis. Apresenta-se a partir do delineamento bibliográfico sobre os seguintes temas: institutos federais, mediações em bibliotecas multiníveis e habilidades dos mediadores. Também é documental, pois analisa documentos institucionais.

Tem como método o estudo de caso que investiga "[...] um fenômeno contemporâneo (o 'caso') em profundidade e em seu contexto de mundo real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto puderam não ser claramente evidentes." (YIN, 2015, p. 17). O caso estudado nessa pesquisa é o de uma biblioteca de um instituto federal paranaense.

Quanto à abordagem, ressaltamos que o foco dessa investigação não é quantitativo, pelo contrário, nos interessamos pela "[...] pesquisa qualitativa [que] dirige-se à análise de casos concretos em suas peculiaridades locais e temporais, partindo das expressões e atividades das pessoas em seus contextos locais." (FLICK, 2009, p. 37).

Bauer, Gaskell e Allum (2015, p.20-21) no livro *Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som* incluíram a seguinte afirmação: "[...] distinguimos dois modos de dados sociais: comunicação informal e comunicação formal. Além disso, distinguimos três meios, através dos quais os dados podem ser construídos: texto, imagem e materiais sonoros."

O método estudo de caso requer o uso de algumas evidências, como "[…] documentação, registro em arquivos, entrevistas diretas, observação participante e artefatos físicos." (YIN, 2015, p. 109). Para esse trabalho, selecionamos as seguintes: uma entrevista a partir da questão geração narrativa, a pesquisa documental e a revisão de literatura. Tais evidências constituem a triangulação necessária no estudo de caso e aqui foram inter-relacionadas.

Segundo Jovchelovitch e Bauer (2015, p. 93) a técnica da entrevista narrativa, "[...] recebe seu nome da palavra latina *narrare*, relatar, contar história." A entrevista foi realizada com uma bibliotecária da Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica (RFEPCT) no Estado do Paraná. A questão *gerativa de narrativa* da pesquisa é:

> Moutinho (2014) em sua dissertação de mestrado utiliza, ao se referir as bibliotecas dos IFs, a denominação multinível. O que você considera necessário para o bibliotecário ao realizar multi-mediações nas bibliotecas dessa Instituição? Você não será interrompida e pode utilizar o tempo que quiser para sua resposta.

A entrevista foi realizada via *Google Meet* e gravada. Posteriormente, foi transcrita e analisada, tendo como base o discurso da bibliotecária com maior tempo de vinculação institucional em uma das bibliotecas da referida Rede no Estado do Paraná.

A pesquisa documental se deu a partir dos documentos institucionais da Rede IF e dos documentos oficiais que fazem menção a este universo. A revisão de literatura, por sua vez, fundamenta os discursos apresentados e a nossa posição quanto a ideia de bibliotecas multiníveis, multi-mediadores e suas habilidades. Além disso, os dados coletados na entrevista e na pesquisa documental são corroborados por essa revisão, realizando, portanto, a triangulação dos dados. Nas próximas seções, apresentamos os resultados da pesquisa que se mesclam à revisão da literatura.

3 INSTITUTOS FEDERAIS E SUAS BIBLIOTECAS MULTINÍVEIS

A Lei no. 11.892, de 29 de dezembro de 2008 institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica e cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia. Seus objetivos são apresentados no Art.7º. com a seguinte redação:

> I - ministrar educação profissional técnica de nível médio, prioritariamente na forma de cursos integrados, para os concluintes do ensino fundamental e para o público da educação de jovens e adultos;
> II - ministrar cursos de formação inicial e continuada de trabalhadores, objetivando a capacitação, o aperfeiçoamento, a especialização e a atualização de profissionais, em todos os níveis de escolaridade, nas áreas da educação profissional e tecnológica;

> III - realizar pesquisas aplicadas, estimulando o desenvolvimento de soluções técnicas e tecnológicas, estendendo seus benefícios à comunidade;
> IV - desenvolver atividades de extensão de acordo com os princípios e finalidades da educação profissional e tecnológica, em articulação com o mundo do trabalho e os segmentos sociais, e com ênfase na produção, desenvolvimento e difusão de conhecimentos científicos e tecnológicos;
> V - estimular e apoiar processos educativos que levem à geração de trabalho e renda e à emancipação do cidadão na perspectiva do desenvolvimento socioeconômico local e regional; e [...] (BRASIL, 2008).

O VI objetivo informa especificamente que também visa ministrar educação em nível superior em curso de licenciatura, bacharelado, pós-graduação (especialização, *lato e stricto senso)* (BRASIL, 2008).

No início do projeto ocorreu a transformação das escolas técnicas e dos Centros Federais de Educação Tecnológicas (CEFETs) criando 38 IFs, no entanto no decorrer dos anos a rede expandiu alcançando 599 campi, segundo dados do ano base 2019 disponíveis na Plataforma Nilo Peçanha (BRASIL, 2020), com unidades instaladas em diversas cidades brasileiras. Para a instalação do IFs, em geral, é realizada uma sondagem para identificar quais os cursos que o município e as cidades em seu entorno necessitam de um IF. Talvez haja exceções, mas é possível comprovar essa afirmação por meio da dissertação de mestrado de Santos (2018, p. 66) intitulada *Memória do Instituto Federal do Paraná Campus Paranavaí: revistando o passado, vivenciando o presente* que apresenta o seguinte trecho da Ata n.273 da reunião ordinária da Associação dos Municípios do Noroeste do Paraná (AMUNPAR):

Imagem 1 - Registro da Ata n. 273

Data:12/05/2006 – **Local**: AMUNPAR – Associação dos Municípios do Noroeste do Paraná
Participantes: 32 pessoas
Representante dos 28 municípios da região noroeste
Pauta principal: Nomeação pela AMUNPAR dos representantes de cada município e indicação dos possíveis cursos que poderão ser implantados na unidade de Paranavaí.
Reunião com os representantes de cada município para coleta dos apoios oferecidos pelas entidades e organizações empresariais e industriais, bem como indicação dos cursos apontados como prioridades pelos municípios em consonância com suas necessidades. Agendamento das etapas posteriores. (PROJETO DOIS, p.10).

Fonte: Santos (2018, p. 66).

Com mais de cem anos de história, contando a partir de 1909, quando foram criadas as escolas de Aprendizes e Artífices que antecederam os CEFETs, a criação dos IFs representa uma mudança na concepção de política pública voltada a educação profissional, pois é a

primeira vez que visa a inclusão social e emancipação dos sujeitos. Na primeira fase dessa história até a década de 1950, a ideia era que os jovens aprendessem uma profissão. Com o tempo a formação profissional passou a ser estrategicamente alinhada à política de desenvolvimento nacional carente de mão de obra para o setor industrial. Com a globalização e implemento de mais tecnologias, a educação profissional foi respondendo às necessidades da cadeia produtiva, porém, mantendo uma divisão social do trabalho, a educação técnica profissional correspondia a uma classe que atuava na operacionalização, enquanto outra que conseguia acesso ao ensino superior seriam os dirigentes (PACHECO, 2015).

Os IFs rompem com esse modelo de reprodução da estratificação social pelo sistema educacional, ao seguirem uma concepção de educação profissional, científica e tecnológica comprometida com a formação integral do estudante. “Trata-se de superar a divisão do ser humano entre o que pensa e aquele que trabalha, produzida pela divisão social do trabalho, presente na formação voltada ao ‘treinamento’ para a execução de determinadas tarefas.” (PACHECO, 2015, p. 29).

Além disso, os IFs lutam pela democratização da educação de qualidade e direito de todos os cidadãos. Nessa direção, independente de oferecer uma formação sem cisão entre as classes sociais, interessa educar para que o estudante compreenda a totalidade do seu ser nas relações sociais. Dito assim, percebemos que esse modelo de educação, pretende formar sujeitos críticos, que possam atuar como protagonistas na sua comunidade, colaborando com os desafios enfrentados pela sociedade.

Nesse contexto, a formação integral é também baseada na concepção omnilateral que segundo Pacheco (2015, p.29), “[…] inclui o trabalho, a ciência e a cultura. O trabalho tem de ser compreendido tanto em seu sentido ontológico, enquanto realização humana, quanto prática econômica associada ao modo de produção.” Por conseguinte, segundo o autor supracitado, o homem deve ser capaz de transpor a teoria na prática, de usar técnicas sem perder de vista as implicações a partir das relações estabelecidas com as dimensões sociais, culturais, ambientais e ética. Nesse contexto, a tecnologia é estabelecida como o elemento transversal presente no ensino e na pesquisa.

A característica dos IFs em ofertar o ensino em multiníveis acaba por atribuir às suas bibliotecas a função dual escolar-universitária, isso se explica pela verticalização do ensino e aproveitamento da infraestrutura para diferentes níveis. Essa condição exige multi-

mediações dos bibliotecários e auxiliares desse gênero de biblioteca.

4 BIBLIOTECÁRIO "MULTI-MEDIADOR" E AS MULTI-MEDIAÇÕES

Se a biblioteca do IF é multinível, seu bibliotecário deve ser um "multi-mediador"?, mas o que é um multi-mediador? Nossa inspiração para essa expressão fundamenta-se nos conceitos de Ho (2005) e Silva e Gomes (2019), em que o profissional multifuncional é aquele que está "[...] apto ao exercício de diversas atividades ao mesmo tempo." (HO, 2005, p. 197) e o profissional multitarefa refere-se aquele que "[...] desempenha diversas funções [...]" (SILVA; GOMES, 2019, p. 2). Aproximando esses conceitos à CI, apresentamos o seguinte exemplo: o bibliotecário multifuncional tem uma visão sistêmica e holística, pois pensa no ensino-aprendizagem e nos processos funcionais da biblioteca; e o bibliotecário multitarefa gerencia e executa múltiplas funções que permitem à biblioteca contribuir efetivamente na apropriação da informação pelos estudantes para o alcance de seus objetivos.

Diferentemente de instituições de ensino que possuem estrutura organizacional hierárquica com divisões dos diferentes serviços e com quadro de bibliotecário em maior número, na Rede dos IFs, em sua maioria, há apenas um bibliotecário. Nesse caso o bibliotecário acaba exercendo os dois papéis: ora é um profissional multifuncional, ora é um profissional multitarefa, visto que seus públicos (juvenil e adulto) têm interesses, desejos e exigências heterogêneas.

Todas as unidades de informação têm a promoção da informação e sua apropriação como meta de trabalho, mas é a escola e sua biblioteca (quando existe) que assumem, com mais afinco, essa tarefa. A palavra promoção de origem latina denota o significado de antecipação e não propaganda, pois acreditamos que realizar apenas propaganda de seus acervos para os leitores é uma tarefa incompleta e não representa a totalidade da função do bibliotecário.

Se a diversidade de gerações exige uma biblioteca multinível e, consequentemente, um bibliotecário "multi", haverá também a necessidade de iniciativas plurais, ou em outras palavras - multi-mediações. Assim, vislumbramos que esse gênero de biblioteca tem, potencialmente, o compromisso de mediar: informação, leitura, literatura, memória, cultura entre outras.

Nessa direção vale destacar o protagonismo do "multi-mediador", mais experiente em relação ao estudante, isto é, que se encontra em estágio inicial na ampliação de leitura,

de pesquisa e de compreensão de mundo. Defendemos que ao realizar multi-mediações o lema das bibliotecas em geral, poderia ser "quero fazer a diferença" na vida do usuário. Para tanto, arrolamos algumas habilidades, identificadas na literatura, que consideramos necessárias ao "multi-mediador": a) interferir de modo casual ou intencional no modo como o usuário se relaciona com a informação, sem o manipular (ALMEIDA JÚNIOR, 2015b); b) ser solidário, acolhedor e tolerante nas relações sociais (FREIRE, 2018; PRESSER, 2015; PRADO, 2020); c) possuir espírito investigativo e ter curiosidade (VALENTIM, 2002); d) estabelecer diálogos respeitosos e empáticos com a comunidade (FREIRE, 2014; GOMES, 2014; PRESSER, 2015); e) ser predisposto para aprender e se atualizar, ser empreendedor e antecipar as necessidades dos usuários (PRESSER, 2015); e, f) ser protagonista (GOMES, 2019).

Outro aspecto a ser considerado é a capacidade e flexibilidade do mediador em contribuir efetivamente com o estudante em suas apropriações, seja em temáticas exigidas pela escola, quando aquelas que lhe dão condições de viver em sociedade. Henz (2017, p. 44, grifo do autor) no *Dicionário Paulo Freire* afirma que:

> Antropologicamente, Freire concebe o gênero humano como o único dentre as espécies vivas, que não tem seu *modus vivendi* já estabelecido ao nascer. A natureza dos seres humanos é *vir-a-ser*, é construção e conquista permanente, busca incessante e progressiva, própria do inacabamento e condicionamento sócio-histórico de homens e mulheres, que *estão sendo* num mundo e numa história também em construção e re-construção.

Compreendemos assim, que os sujeitos se constituem ao longo do tempo a partir de distintas interações no meio social e de múltiplas mediações, tendo em vista que somos mediados desde o nascimento. Portanto, reconhecemos que os sujeitos estão a todo o momento em (re)construção, conforme argumenta Henz (2017). A seguir, apresentamos e discutimos os resultados da pesquisa.

5 ANÁLISE DE RESULTADOS

Iniciamos essa seção apresentando alguns aspectos gerais do IF investigado que são: atende estudantes na faixa etária de 14 até 70 anos que frequentam o ensino técnico, médio e superior e tem em seu quadro funcional duas bibliotecárias e três auxiliares.

Ao responder a questão *gerativa de narrativa*, a bibliotecária inicia concordando com Moutinho (2014) - que classifica as bibliotecas dos IFs no gênero multinível -, dizendo que o Instituto: *é diferenciado no sentido de atender o estudante do ensino técnico até o estudante do ensino superior, pós-graduação. Eu considero bastante desafiador a gente atender*

serviços de uma biblioteca assim, pela diversidade de usuários que a gente tem. Isso exige certo jogo de cintura do bibliotecário que atua nesse tipo de instituição.

Essa característica diferencia as bibliotecas dos IFs de uma biblioteca escolar que tem como foco uma faixa etária mais restrita, por exemplo, estudante do Ensino Fundamental e no máximo o Médio, pois *atende uma gama de usuários que têm necessidades muito diferentes entre si, e ao mesmo tempo têm muitas coisas em comum que podem ser feitas para todos eles.*

No caso dos IFs torna-se mais complexo, visto que os *perfis do adolescente do Ensino Médio, do adulto jovem dos cursos de graduação, dos tecnológicos e o público adulto, mais velho, que são dos cursos técnicos são muito diferenciados.* Evidentemente que são vários serviços a serem oferecidos, desde os mais básicos como encontrar um livro na estante até localizar os elementos para fazer a referência de um item para um trabalho escolar ou acadêmico. Conforme ressaltamos anteriormente, devido às bibliotecas dos IFs não disporem de quadro de pessoal satisfatório, cabe ao único bibliotecário (juntamente com os técnicos e demais auxiliares) desenvolver habilidades para deflagrar múltiplas mediações. Consideramos, no entanto, que esse formato de gestão – muito estratégico, se podemos assim dizer –, faz com que o Governo Federal não reconheça a necessidade de contratação de mais bibliotecários, sobrecarregando o único profissional habilitado da biblioteca multinível.

Para a entrevistada *é um grande desafio que se impõe para gente. Você atende o público escolar só que ao mesmo tempo você sabe que necessita pensar numa outra atividade, num outro serviço para atender aquele outro público que está precisando pesquisar no Portal de Periódico da CAPES, pois está fazendo um TCC. Então você fica equilibrando os pratos para que consiga atender minimamente os interesses de cada categoria.* Reconhecemos que este é um desafio não apenas do bibliotecário, mas da biblioteca em si, num nível mais abrangente, ou seja, institucional. É de responsabilidade dos IFs (e também da comunidade) mobilizarem esforços para que o quadro de bibliotecários seja maior, visto que a existência de um único bibliotecário leva a esse cenário conturbado, de "equilibrar os pratos", conforme a respondente menciona, e que exige dela diferentes habilidades.

Após narrar algumas experiências culturais exitosas em outras unidades dos IFs paranaenses, a bibliotecária faz *mea* culpa por não as realizar constantemente. Ela expressa

este sentimento por não conseguir deflagrar *mediações em relação a incentivo à leitura e às competências informacionais básicas.* Complementa afirmando: *a gente procura fazer como que as nossas auxiliares tentem mediar da melhor forma possível às necessidades dos nossos alunos.* Em consequência disso, fica um sentimento de que *podíamos fazer mais, podíamos fazer melhor.* Novamente, ressaltamos que proatividade e o desejo do profissional não são suficientes para realizar determinadas mediações, como o caso das ações culturais, mencionadas no discurso da bibliotecária. Se o IF não dispõe de recursos (humanos, financeiros, estruturais etc.) necessários, o desafio se impõe novamente ao profissional, que a partir de distintas habilidades, buscará formas para atender as diversas demandas.

A entrevistada relata também que *na recepção dos calouros a gente faz uma apresentação da biblioteca, dos serviços que a gente oferece, como ela é organizada minimamente, porque é muito confuso para eles entenderem essa sopa de números e letrinhas que são os números de classificação e a notação de autoria, então mostramos a estrutura básica desde o zero zero. Às vezes o aluno diz: "eu quero leitura, eu quero os livros de literatura que você tem aí". Na classe 800 a gente tem os livros de literatura, você pode ver que é organizado por nacionalidade. Eles ficam assim: "UAU!" O que parece muito lógico na nossa cabeça, para o aluno às vezes não é tão óbvio. É legal ver esse tipo de descoberta nos meninos.* No referido depoimento, podemos identificar tanto a dimensão formativa quanto a dimensão estética da mediação da informação, conforme aponta Gomes (2014). A dimensão formativa, nesse caso, efetiva-se na medida em que o bibliotecário explica o funcionamento dos sistemas de classificação utilizados na biblioteca ao usuário; e a dimensão estética, por sua vez, é alcançada no momento em que o usuário percebe e entende a sistemática adotada pela biblioteca e expressa sua surpresa em relação a isso.

Essa ideia também vai ao encontro do que Prado (2020, p. 8) alerta: "[...] para se estabelecer a dimensão estrutural do acolhimento para o usuário na biblioteca está o processo de interação verbal, contendo elementos significantes tanto na mediação explícita quanto nas suas formas implícitas." Fica evidente no discurso de Prado a importância do acolhimento e no discurso da entrevistada o esforço em realizar, perante as dificuldades do aluno, a mediação pedagógica, pois ela orienta e ensina conceitos fundamentais como a estrutura física de um livro, a diferenciação entre sumário e índice, o valor das referências indicadas pelos autores.

Outro aspecto que deve ser evidenciado é o que podemos chamar de "conflito de gerações". A bibliotecária relata que: *para os meninos do Ensino Médio a biblioteca era o lugar de socializar e, portanto, faziam barulho e o pessoal dos outros cursos ficava terrivelmente irritado, gerando muita tensão, porque eles queriam estudar. Em consequência disso, havia a necessidade de interferir, pois é preciso respeitar aqueles que estão na biblioteca para estudar.* Há que se destacar a necessidade de a biblioteca dispor de espaço físico adequado tanto para os estudantes que necessitam e preferem o silêncio, quanto para aqueles que não têm essa demanda. O "conflito de gerações" é vislumbrado pelo modo como determinados grupos se comportam em relação ao uso da biblioteca, a maneira que se informam, o modo como leem, as fontes que utilizam, entre outros aspectos.

Nas bibliotecas, em geral, os bibliotecários já realizam a mediação de conflitos e em uma biblioteca multinível fica aparente que a negociação intergeracional é um fato a ser vivenciado, pois nesse gênero de biblioteca não há como realizar um nivelamento nem de emoções e nem de conhecimentos. Os que procuram essa biblioteca, como sinalizado pela bibliotecária, têm vivências diferentes, interesses diversos e habilidades distintas. A entrevistada narra que *realizamos várias mediações até de coisas mais básicas como: "Eu preciso ir lá no hospital, mas eu não sei como chegar...", paramos tudo e vamos abrir o Google Maps. Outro exemplo, o aluno às vezes não sabe como gerar a segunda via da conta da Copel*[2]*; Quero comprar um livro, mas eu nunca comprei on-line, como que faz? Enfim, as necessidades são dispares, a gente vai mediando e é bem desafiador...* Esse relato evidencia o papel da biblioteca também como mediadora de informação utilitária, conforme apontaram Almeida Júnior (1997) e Campello (1998). Quanto a ideia de "informação utilitária", Almeida Júnior (2015a) à questiona, tendo em vista que toda informação tem a possibilidade de ser útil. Aqui, ressaltamos o uso da expressão para denotar uma informação social ou informação para a cidadania, como no caso do exemplo dado pela bibliotecária.

Na sequência a bibliotecária autoquestiona: o *que é necessário para o bibliotecário? Eu acho que se importar com as pessoas, porque o que a gente faz é intangível. Não é concreto como um prédio que um engenheiro faz. No trabalho da gente não é tão perceptível uma concretude… Eu acho que gostar de pessoas é essencial, porque o que a gente faz é entrar em contato com pessoas.* Corroboramos o exposto tendo em vista que bibliotecários

[2] Companhia Paranaense de Energia.

lidam com serviços, considerados como intangíveis e não possível de ser avaliado/experienciado à não ser no momento de sua realização.

Na sequência, a bibliotecária demonstra que é fácil estabelecer uma relação de confiança do estudante com a biblioteca e seus funcionários. Ela relata que já foi abordada com a frase: *"o que você tem aí pra eu ler?"*, *indiquei um livro e depois a aluna retorna dizendo: "nossa eu adorei esse livro Cem Anos de Solidão de García Márquez". Espero que tenha plantado uma sementinha,* diz a bibliotecária. Nesse relato, identificamos a realização da mediação do livro ou mediação da leitura. Ressaltamos que tais termos não são sinônimos pois, existem compreensões de que o que se medeia é o objeto em si e não a ação da leitura. De todo modo, a referida mediação (do livro ou da leitura) tem como foco a aproximação do leitor ao universo da leitura, seja de um livro, um filme, um objeto. Ao receber o feedback da estudante, a bibliotecária reconhece sua interferência no processo formativo da leitora em formação e no estímulo ao gosto pela leitura.

Outra situação apontada é o atendimento a questões relacionadas à metodologia de pesquisa, como a formatação do trabalho. Nesse caso, a entrevistada alerta quanto a estrutura do trabalho (elementos pré-textuais, textuais, pós-textuais) e incentiva a curiosidade pela investigação, no entanto, nas questões metodológicas, afirma que: *eu posso até dar uma sugestão, mas é o seu orientador que vai dar a palavra final. Existe certo limite até onde a gente pode ir. Assim, eu faço intervenções bastante pontuais, por exemplo, fazer o levantamento bibliográfico.*

Mais especificamente quanto a habilidades sociais, e não técnicas conforme se tem discutido, foi apontado que é necessária *paciência e inteligência emocional para lidar com a diversidade de público. Aqui nós atendemos, desde o menino adolescente até aquela pessoa mais velha que faz anos que não estuda e que não sabe usar o computador. Quando chega à biblioteca, senta na frente do computador: - "E agora?" Aí você vai e volta, vai e volta, tantas vezes que eles ficam até meio envergonhados, mas a gente tem que fazer esse tipo de trabalho. Esse tipo de mediação junto ao aluno que precisa de um treinamento básico do básico de informática.* Novamente, enfatizamos o alcance da dimensão formativa na mediação da informação, conforme pontua Gomes (2014).

No que se refere a frequência dos professores na biblioteca, a bibliotecária comenta que: *obviamente não são todos, mas a gente procura incentivar que venham, a gente tem uma reunião geral no início do ano que é um espaço para todas as seções e coordenações*

colocarem as suas questões, aí a gente tem acesso a todos os professores e eu os convido a levar os alunos na biblioteca. Tem professor que usa muito a biblioteca, para isso a gente pede que entrem em contato com a gente antes para ver se não têm outras turmas agendadas. Então existe um diálogo que a gente procura manter com os professores. Ressaltamos que esse diálogo entre professores e bibliotecários já foi indicado como essencial por diversos autores, entre eles Silva (2005), Arena (2011), Casarin *et al.* (2013). A aproximação contínua entre esses mediadores é fundamental para realização de mediações significativas e transformadoras na ambiência escolar (independentemente do nível de ensino).

Para a entrevistada, o bibliotecário também *tem que ter uma boa saúde mental, porque tem horas que o balcão da biblioteca acaba virando local de atendimento psicológico. Os alunos desabafam, choram às vezes, e se necessário a gente encaminha para a Seção Pedagógica, onde há psicólogo e assistente social para atendê-los.* Essa experiência já nos foi relatada por outros profissionais da informação, assim podemos dizer que isso faz parte da dimensão do cuidar apregoado por Gomes (2014).

Outro aspecto abordado pela entrevistada é a questão da mediação ética, pois há estudantes que buscam assuntos de cunho pessoal que, segundo ela: *eu não devo julgar.* Destacamos que em situações consideradas muito particulares do usuário, a discrição e o respeito devem prevalecer, alcançando a dimensão ética da informação (GOMES, 2014).

Por fim, a bibliotecário destaca que: *no tratamento técnico da informação, você tem que pensar que não está fazendo aquele processamento técnico apenas para compor a base. Alguém vai lá buscar, e você tem que pensar no outro.* Identificamos no discurso citado uma similaridade com a definição de mediação implícita da informação, discutida por Almeida Júnior (2015b). Assim, quando se realiza o processamento técnico, mesmo os usuários não estando presentes, toda decisão tomada pelo profissional, devem (ou deveriam ser) focada em quem fará a consulta, a leitura, o uso e, possivelmente, a apropriação do conteúdo mediado implicitamente.

A predisposição de pensar no outro está presente também no discurso da entrevistada quando ela se refere aos alunos autistas que têm problema em relação ao barulho, *tem que ter paciência,* afirma ela. *Há também estudantes cegos e surdos, no caso dos surdos, passei por uma situação desesperadora com um aluno surdo e mudo, pois não*

conseguíamos nos comunicar era necessário interprete em libras, mas gostar de lidar com pessoas é a primeira coisa que importa.

Este relato, sem dúvida, pode provocar evocação da dimensão ética propostas por Gomes (2014, p. 57), em especial, quando a autora diz: "[...] a mediação da informação se caracteriza como um ato do cuidar, sendo, portanto, uma ação relacionada a aspectos psicológicos, estéticos e éticos que envolvem o trabalho com a informação."

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essas laudas com discursos de autores, de pesquisadores e da bibliotecária entrevistada (que atua em uma biblioteca multinível), nos leva a afirmar que mediar com estudantes de diferentes gerações exige dos profissionais, entre outros fatores: conhecimento teórico; domínio técnico-científico; compreensão das características de cada período de desenvolvimento; flexibilidade em lidar com o usuário; disposição física e emocional; uso correto da linguagem verbal e não-verbal na comunicação; respeito quanto ao acervo cultural, pessoal e comunitário; acolhimento e amorosidade.[3]

Consideramos que ao bibliotecário multi-mediador são necessárias múltiplas habilidades, tendo em vista a demanda que atende em bibliotecas multiníveis. No entanto, não podemos deixar de evidenciar que a responsabilidade de muitos fatores deve recair sobre a Instituição e o Governo. Todavia, reconhecemos no discurso da entrevistada um sentimento de "querer fazer mais" e até mesmo de "culpa" perante as ações que são realizadas na biblioteca. Evidenciamos, assim, que tal sentimento não deva ser interpretado como algo negativo, mas, ao contrário, sinaliza o envolvimento e a preocupação da bibliotecária com o seu fazer, seja técnico ou social.

A complexidade das mediações numa biblioteca multinível é reconhecida na diversidade de gerações que atende, ou seja, estudantes de diferentes níveis de ensino e com costumes e comportamentos próprios da sua geração (não de modo determinista, mas cultural). Ao mesmo tempo que se busca instruir estudantes no uso de fontes de informação digitais, por exemplo, lida-se com estudantes que não sabem manusear um computador ou apresentam pouquíssima familiaridade.

[3] "A amorosidade não significa na teoria de Paulo [Freire] a obrigação de amarmos igualmente a todos os nossos alunos e alunas, o que seria senão impossível, hipócrita, mas a respeitá-los e deles cuidar com equidade." (FREIRE, 2018, p.64).

Ao finalizar cabe-nos uma série de questões: É possível, nessa realidade assombrosa que estamos enfrentando, um profissional desenvolver todas habilidades aqui evidenciadas? Como concretizar cotidianamente os ideais de democratização da informação, da cultura e da leitura em uma situação tão complexa que a pandemia do COVID 19 trouxe, desestabilizando econômica e socialmente o Brasil? Que iniciativas esperar dos cidadãos se as decisões políticas em todos os níveis caminham para sucateamento das instituições públicas que fragilizam os ambientes destinados as múltiplas mediações, entre elas as ligadas à informação e à cultura?

Nos últimos anos é perceptível a diminuição no quadro de funcionários em virtude de aposentadoria e inexistência de concursos públicos para substituí-los. Há sim uma resposta: muito trabalho, união e um esforço hercúleo e coletivo.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Conservadorismo e revolução (ou reformismo) na biblioteconomia e na ciência da informação. **Divers@,** Matinhos, v. 8, n. 2, p. 132-144, jul./dez. 2015a. Disponível em: https://revistas.ufpr.br/diver/article/view/45052. Acesso em: 24 abr. 2021.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In:* BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015b. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Sociedade e biblioteconomia.** São Paulo: Polis, 1997.

ARENA, D. B. Alunos, professores e bibliotecários: uma rede a ser construída. **Leitura:** teoria & prática, v. 29, n. 57, p. 10-17, 2011. Disponível em: https://repositorio.unesp.br/handle/11449/115383. Acesso em: 24 abr. 2021.

BAUER, M. W.; GASKELL, G.; ALLUM, N. C. Qualidade, quantidade e interesses do conhecimento: evitando confusões. *In:* BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2015. p. 17-36.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Profissional e Tecnológica (Setec). Instituições. *In:* PLATAFORMA Nilo Peçanha. [Brasília]: Setec/MEC, 2020. Disponível em: http://plataformanilopecanha.mec.br/2020.html. Acesso em: 16 mar. 2021.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Lei no. 11.892, de 29 de dezembro de 2008.** Institui a Rede Federal de Educação Profissional, Científica e Tecnológica, cria os Institutos Federais de Educação, Ciência e Tecnologia, e dá outras providências. Brasília: Ministério da Justiça, 2008. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2008/Lei/L11892.htm#anexoi. Acesso em: 10 mar. 2021.

CAMPELLO, B. S. Fontes de informação utilitária em bibliotecas públicas. **Revista de**

Biblioteconomia de Brasília, v. 22, n. 1, p. 35-46, 1998. Disponível em: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_8c5db462f9_0008815.pdf. Acesso em: 20 abr. 2021.

CASARIN, H. C. S.; CONEGLIAN, A. L. O.; SANTOS, A. S.; OLIVEIRA, E. S. Colaboração entre bibliotecários e professores no contexto escolar. **Ensino Em Re-Vista,** v. 20, n. 2, p. 367-380, jul./dez. 2013. Disponível em: http://www.seer.ufu.br/index.php/emrevista/article/view/23713/13526. Acesso em: 24 abr. 2021.

FLICK, U. **Introdução à pesquisa qualitativa.** 3.ed. Porto Alegre: Artmed, 2009.

FREIRE, A. M. A. Algumas palavras ou considerações em torno da conferência de Paulo Freire. *In*: FREIRE, P. **Pedagogia da solidariedade**. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 2018. p. 49-65.

FREIRE, P. **Pedagogia da solidariedade.** Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2018.

FREIRE, P. **Pedagogia do oprimido.** 57. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2014.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, out. 2014. DOI http://dx.doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p46. Disponível em: http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994. Acesso em: 21 jan. 2021.

GOMES, H. F. Protagonismo social e mediação da informação. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 10-21, 2019. DOI https://doi.org/10.21728/logeion.2019v5n2.p10-21. Disponível em: http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644/4046. Acesso em: 1 fev. 2021.

HENZ, C. I. Antropológica. *In:* STRECK, D. R.; REDIN, E.; ZITKOSKI, J. J. (org.). **Dicionário Paulo Freire.** 3.ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2017.

HO, G. A. T. Direito do Trabalho diante da nova exigência do mercado: o profissional multifuncional. **Informativo Semanal**, ano 39, n. 22, 2005, p. 191-198.

JOVCHELOVITCH, S.; BAUER, M. W. Entrevista narrativa*. In:* BAUER, M. W.; GASKELL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som**: um manual prático. Petrópolis: Vozes, 2015. p. 90-113.

MOUTINHO, S. O. M. **Práticas de leitura na cultura digital de alunos do ensino técnico integrado do IFPI – campus Teresina Zona Sul.** 2014. 183f. Dissertação (Mestrado em Educação) Disponível em: http://www.repositorio.jesuita.org.br/bitstream/handle/UNISINOS/3075/00000A51.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 24 abr. 2021. Acesso em: 16 mar. 2021.

PACHECO, E. **Fundamentos político-pedagógicos dos institutos federais:** diretrizes para uma educação profissional e tecnológica transformadora. Natal: IFRN, 2015. Disponível em:

https://memoria.ifrn.edu.br/bitstream/handle/1044/1018/Fundamentos%20Poli%CC%81tico-Pedago%CC%81gicos%20dos%20Institutos%20Federais%20-%20Ebook.pdf?sequence=1&isAllowed. Acesso em: 16 mar. 2021.

PRADO, M. A. R. O acolhimento como princípio da mediação da informação. **Folha de Rosto,** Cariri, v. 6, n. 3, p. 5-13, set./dez. 2020. Disponível em: https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/398/497. Acesso em: 15 abr. 2021.

PRESSER, N. H.; PAULA, S. L.; SANTOS, R. N. M. D.; ARAÚJO, J. R. S. Mediação da informação: uma análise das competências atitudinais requeridas do profissional de informação. **Ágora**, v. 25, n. 50, p. 172-190, 2015. Disponível em: http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/12596. Acesso em: 24 abr. 2021.

SANTOS, Z. P. **Memória do Instituto Federal do Paraná Campus Paranavaí**: revisitando o passado, vivenciando o presente. Orientadora: Sueli Bortolin. 166f. 2018. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual de Londrina, Londrina, 2018.

SILVA, E. T. Democratização da leitura: uma forma de despertar leitores. *In:* SILVA, E. T. (org.) **Conferências sobre leitura:** trilogia pedagógica. 2. ed. Campinas: Autores Associados, 2005, p.15-37. (Coleção Linguagens e Sociedade)

SILVA, A. A.; GOMES, R. J. Convergência profissional: o profissional multitarefa no radiojornalismo da Rádio Aurora FM de Alto Araguaia. *In*: INTERCOM – CONGRESSO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO NA REGIÃO CENTRO-OESTE, 21., 2019, Goiânia. **Anais...** Goiânia: 2019. Disponível em: https://portalintercom.org.br/anais/centrooeste2019/resumos/R66-0645-1.pdf. Acesso em: 20 abr. 2021.

VALENTIM, M. L. P. **Formação do profissional da informação.** São Paulo: Polis, 2002.

VOLPATO, G. L. **Ciência**: da filosofia à publicação. 4. ed. Botucatu: Tipomic, 2004.

YIN, R. K. **Estudo de caso**: planejamento e métodos. 5. ed. São Paulo: Bookman, 2015.