



3º Encontro de Pesquisa  
em Informação e Mediação

unesp



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA



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

#### MEDIAÇÕES NA BIBLIOTECA DE UMA ESCOLA SOCIAL DO PARANÁ

Tamires Cassia Rodrigues Okada - Colégio Marista

Natalia Rodrigues Delbianco - Universidade Estadual Paulista (UNESP)

João Arlindo dos Santos Neto - Universidade Estadual de Londrina (UEL)

#### Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

**Resumo:** A mediação pode ser entendida como um meio de resolver conflitos e como ação de interferência em diferentes contextos e áreas do conhecimento. Esse trabalho investiga as mediações deflagradas na Biblioteca de uma Escola Social no interior do Paraná, assim visa identificar os tipos de mediação e elencar algumas ações realizadas que se configuram como mediações de acordo com a literatura científica das áreas de Ciência da Informação e Educação, promovendo uma interlocução entre os fazeres e os conceitos. Com relação aos procedimentos metodológicos apresenta um relato de experiência de pesquisa de campo, no qual o locus da pesquisa foi a Biblioteca Interativa de uma escola social paranaense. Como resultados e considerações do estudo, pode-se observar que estão presentes vários tipos de mediação, sendo possível identificá-las nas seguintes extensões: mediação da informação, mediação da leitura, mediação pedagógica, mediação cultural e mediação social; bem como pontuar algumas ações realizadas em cada uma delas, como por exemplo, a contação de história, os saraus, oficinas. Assim, o estudo evidencia que o bibliotecário, o mediador, como protagonista social necessita de uma formação abrangente e não somente técnica, para que possa mediar além da informação, cultura e leitura, conteúdos pedagógicos e até conflitos.

**Palavras-Chave:** Mediação em bibliotecas; Tipos de Mediação; Biblioteca Interativa; Biblioteca escolar.

#### *MEDIATIONS IN A LIBRARY OF A SOCIAL SCHOOL IN PARANÁ*

**Abstract:** Mediation can be understood as a means of resolving conflicts and as an interference action in different contexts and areas of knowledge. This work investigates the mediations triggered at the Library of a Social School in the interior of Paraná, it aims to identify the types of mediation and list some actions taken that are configured as mediations according to the scientific literature in the areas of Information Science and Education, promoting an interlocution between actions and concepts. As for the methodological procedures, it presents an account of field research experience, in which the locus of the research was the Interactive Library of a Social School in Paraná. As results and considerations of the study, it can be observed that several types of mediation are present, being possible to identify them in the following extensions: mediation of information, reading mediation, pedagogical mediation, cultural mediation and social mediation; in addition to punctuating some actions carried out in each of them, such as storytelling, soirees, workshops. Thus, the study shows that the professional of information, the mediator, as a social protagonist, needs a vast and not only technical qualification, so that they can mediate beyond information, culture and reading, pedagogical content and even conflicts.

**Keywords:** Mediation at the libraries; Types of Mediation; Interactive Library; School library.

#### *MEDIACIONES EN LA BIBLIOTECA DE UNA ESCUELA SOCIAL DE PARANÁ*

**Resumen:** La mediación puede entenderse como un medio de resolución de conflictos y como una acción de interferencia en diferentes contextos y áreas de conocimiento. Este trabajo investiga las

mediaciones desencadenadas en la Biblioteca de una Escuela Social del interior de Paraná, por lo que pretende identificar los tipos de mediación y enumerar algunas acciones realizadas que se configuran como mediaciones según la literatura científica en las áreas de Ciencias de la Información y Educación, promoviendo una interlocución entre el hacer y los conceptos. En cuanto a los procedimientos metodológicos, se presenta un informe de experiencia de investigación de campo, en el que el locus de la investigación fue la Biblioteca Interactiva de una escuela social de Paraná. Como resultados y consideraciones del estudio, se puede observar que están presentes varios tipos de mediación, siendo posible identificarlos en las siguientes extensiones: mediación de la información, mediación de la lectura, mediación pedagógica, mediación cultural y mediación social; así como puntuar algunas acciones realizadas en cada una de ellas, tales como cuentacuentos, veladas, talleres. Así, el estudio demuestra que el profesional de la información, el mediador, como protagonista social necesita una formación integral y no sólo técnica, para que pueda mediar más allá de la información, la cultura y la lectura, los contenidos pedagógicos e incluso los conflictos.

**Palabras-Clave:** Mediación en las bibliotecas; Tipos de mediación; Biblioteca interactiva; Biblioteca escolar.

## 1 INTRODUÇÃO

A mediação pode ser vista em vários contextos e em várias áreas do conhecimento, a partir disso em cada um dos campos os quais ela é aplicada, é analisada sob uma nova perspectiva, e pode acontecer de maneiras diferentes. Mas, mesmo que isso ocorra, a mediação foi “[...] concebida como um processo ativo, um ato de intercessão, reconciliação ou interpretação entre adversários ou estranhos.” (SIGNATES, 1998, p. 39).

Seguindo essa perspectiva, de que ela estará presente em várias áreas, no âmbito da Ciência da Informação (CI) também é possível encontrar estudos voltados para a mediação, no contexto da informação, em outras palavras, mediação da informação, que pode ser “[...] utilizada com o objetivo impulsionar o sujeito na descoberta, construção e transformação do mundo objetivo e subjetivo, mediante uma ação intencional, recíproca e significativa.” (VARELA; BARBOSA; FARIAS, 2014, p. 163).

Com base no exposto sobre mediação, o presente trabalho apresenta alguns casos recorrentes no qual o bibliotecário é o agente mediador em uma biblioteca que existe em uma escola social. Escola que atende crianças e adolescentes por meio de duas frentes de serviço, o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV), e os cursos técnicos de nível médio.

O espaço é tipificado pela assistência social e realiza um trabalho de caráter preventivo e auxiliar às famílias. A escola conta ainda com profissionais de diversas áreas do conhecimento e a fim de propor um atendimento multidisciplinar e complementar a todos, a biblioteca é referência tanto para os colaboradores quanto para os educandos atendidos. Ante o contexto apresentado, a mediação é objeto de uso diário, e aparece em todas as ações do

bibliotecário. Propõe-se deste modo, exibir os tipos de mediação mais comuns ao cotidiano desta biblioteca, bem como elencar alguns exemplos de atividades que ocorrem em cada mediação.

Além do relato de experiência e da pesquisa de campo, o artigo apresenta um breve levantamento bibliográfico a fim de discutir relações sobre alguns conceitos de mediação e bibliotecas voltadas para ações sociais e comunitárias, conforme as seções a seguir.

## **2 MEDIAÇÃO E SUAS EXTENSÕES CONCEITUAIS**

Na sociedade o processo de mediação acontece de forma natural e faz parte do cotidiano dos indivíduos e por conta disso, pode acabar passando despercebido ou feito de forma automática, isso fica claro quando Santos Neto e Almeida Júnior (2017, p. 255) explicam 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.”

Levando para o contexto científico, a mediação pode acontecer em diversas áreas do conhecimento, de diferentes formas, Santos Neto (2019) identificou 107 extensões do conceito de mediação, entre elas estão: a mediação pedagógica, mediação da leitura, mediação cultural, mediação da informação, mediação social, mediação tecnológica. Nesta subseção, no entanto, o foco é discorrer de modo breve a respeito das mediações citadas, exceto a tecnológica.

A mediação pedagógica busca estimular e trabalhar com a construção de conhecimentos, do saber crítico, desenvolvendo a curiosidade, a motivação e a autonomia, que são resultados da própria interação e da relação do professor com o estudante. Com a capacidade de viabilizar a formação de significados dos processos e conteúdos voltados para a educação (SHECHTMAN, 2009; VARELA; BARBOSA; FARIAS, 2014). Complementando, esta extensão do conceito de mediação, ao expor e contextualizar um conteúdo de forma colaborativa entre professor e estudante, tem como finalidade de que este último se aproprie da informação e construa conhecimentos que se relacionem com o seu contexto social (MASETTO, 2009).

A mediação cultural, por sua vez, aborda, segundo Rasteli e Cavalcanti (2014, p. 48), a “[...] produção e recepção de bens simbólicos (as diversas atividades culturais) e os dispositivos culturais (bibliotecas) como espaços de apropriação”. Além disso, os autores complementam que essa mediação também pode ser vista como uma facilitadora entre as

artes, agindo nos âmbitos do pensar, do sentir, da percepção e da imaginação. Para Davallon (2007) a mediação cultural objetiva apresentar a um público, manifestações culturais em seus mais variados aspectos, aproximando esses dois “universos estranhos um ao outro”, com a finalidade de que os sujeitos se apropriem dos objetos, artefatos e manifestações apresentados.

Infere-se, portanto, que a mediação cultural ou mediação da cultura visa apresentar uma manifestação cultural desconhecida ou pouco conhecida, a um sujeito ou a um grupo de sujeitos com a expectativa de que haja a apropriação daquela por estes.

Já a mediação da leitura, além do caráter formador de leitor e de entretenimento, auxilia no processo de construção do conhecimento, fazendo com que haja a aproximação do indivíduo ou seu grupo com aspectos culturais, sociais e intelectuais. Vale destacar que a mediação da leitura também supõe que o mediador continue sua formação como leitor de textos literários (RASTELI, 2013) e seus diversos gêneros. Bortolin (2010, p. 107) também enfatiza o caráter social e cultural da mediação da leitura, que segundo ela se configura como: “[...] 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.”

A Mediação Social pode ser entendida como um processo para a criação e reparação do laço social, e tem como objetivo proporcionar trocas entre pessoas, entre instituições e entre pessoas e instituições, a fim de melhorar as relações sociais e resolver conflitos do cotidiano (BELEZA, 2009). Assim, ela promove a comunicação na sociedade, auxiliando no desenvolvimento de vínculos e na integração das comunidades, o que afeta inclusive no controle da violência.

No âmbito da CI, uma das extensões do conceito de mediação com maior enfoque é a mediação da informação, que pode ser entendida como um processo que envolve interferência e conflitos em um determinado contexto, bem como outras compreensões. A partir do ponto de vista de Almeida Júnior (2015b, p. 25), que elaborou um conceito no ano de 2006, e em 2015 fez a sua atualização, tem-se que:

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma

necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Ao apresentar o conceito de mediação da informação, deve-se considerar que ele foi dividido em duas outras extensões, a mediação implícita da informação e a mediação explícita da informação, e nesse sentido se faz válido diferenciá-las. No primeiro caso, a mediação acontece nos ambientes sem que a presença do usuário seja necessária, alguns exemplos de atividades realizadas são “[...] a seleção, o armazenamento e o processamento da informação” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93). Mais detalhadamente, Santos Neto e Almeida Júnior (2017) enfatizam que a mediação implícita se dá na gestão e desenvolvimento de coleções, tratamento temático e descritivo da informação, conservação e restauração dos suportes informacionais físicos ou digitais.

Em relação à mediação explícita, a presença do usuário se faz imprescindível, caso contrário, essa mediação não tem como acontecer, destaca-se que a presença não precisa ser física (ALMEIDA JÚNIOR, 2009), visto que pode acontecer via *chat*, telefone ou redes sociais, por exemplo. Assim, desde que haja a presença do usuário, não importa se a mediação será feita no local da instituição ou se ela será feita remotamente.

Visto isso, e com o intuito de aprofundar as discussões teóricas da mediação da informação, Gomes (2014, 2019) apresenta cinco dimensões, sendo elas:

1) Dimensão Dialógica: trata-se de uma dimensão que trabalha com a comunicação colaborativa, na qual as ideias são trocadas sem censura e sem rejeição, colocando o mediador como parte do processo, porém não sendo o único agente.

2) Dimensão Estética: diz respeito ao processo de disponibilizar a informação, trabalhando com o autoconhecimento e com a geração de experiências, levando quem participa dessa mediação à satisfação. Além disso, também aborda os próprios aspectos estéticos dos ambientes.

3) Dimensão Formativa: essa dimensão vai trabalhar com mediação em relação ao compartilhamento, ao diálogo, à prática da crítica e da criatividade, assim desenvolverá nos usuários o conforto e a confiança, fazendo com que eles se sintam mais capazes de lidarem com a informação, tornando-os mais ativos nesse processo.

4) Dimensão Ética: essa dimensão está preocupada com as ações em relação à busca pelo autoconhecimento, por conhecer os processos e contextos, assim como conhecer o outro, com isso a questão da interferência da informação se faz presente, que por conseguinte, está sob os cuidados da dimensão ética, pois é preciso trabalhar com a diferença entre

interferência e manipulação. Ainda, o processo da mediação da informação fica ligado ao cuidar da vida, e por isso a dimensão ganha mais força.

5) Dimensão Política: a partir da atuação do profissional da informação como mediador, em relação às outras quatro dimensões e seu protagonismo social, realizando a mediação com consciência, o mediador pode ser caracterizado como um agente político.

Visto brevemente os conceitos, as dimensões sobre a mediação e algumas de suas extensões, faz-se necessário explicar sobre a biblioteca de uma unidade social, tema principal do tópico a seguir.

### **3 A BIBLIOTECA DE UMA ESCOLA SOCIAL E SUAS CARACTERÍSTICAS: ALGUNS APONTAMENTOS**

Para compreensão do presente trabalho, é necessário que se adentre no universo social a fim de uma maior familiarização com o local em que o estudo foi realizado, bem como abordar características dessa tipologia de biblioteca. Pode-se afirmar, inicialmente, que as bibliotecas de escolas sociais apresentam traços semelhantes ao da biblioteca escolar. Tais delineamentos podem ser comprovados a partir do público que atende, do modo de funcionamento e gestão, dos seus objetivos e das ações nela deflagradas. A seguir, discorre-se sobre algumas dessas características.

Conforme o Manifesto elaborado pela Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) e pela Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO) para Biblioteca Escolar (2002, p. 1) esse tipo de biblioteca “[...] habilita os estudantes para a aprendizagem ao longo da vida e desenvolve a imaginação, preparando-os para viver como cidadãos responsáveis.” A biblioteca escolar deve suprir a necessidade dos vários níveis escolares presentes na instituição de ensino, incluindo as necessidades dos funcionários, professores, e até mesmo a comunidade. A Escola Social atende crianças e adolescentes de diferentes faixas etárias e que, por conta disso, apresentam necessidades e preferências distintas de informação e de leitura, por exemplo.

Kuhlthau (2009) apresenta um programa de atividades de como usar a biblioteca na escola, que aborda desde os estágios de desenvolvimento cognitivo dos usuários, até a ambientação com o espaço da biblioteca e a utilização de demais recursos existentes. Tais ações direcionam o papel mediador da biblioteca e do bibliotecário.

Quando se fala sobre os tipos de bibliotecas existentes, pouco se sabe sobre bibliotecas em espaços de educação não formal, como é o caso do *locus* abordado neste trabalho. A escola social se localiza na região norte de Londrina, e atua por meio de duas

frentes: o Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos (SCFV) e os cursos técnicos direcionados aos estudantes do ensino médio, a seguir comentados.

O SCFV é um serviço de proteção básica, tipificado pela assistência social, e possui caráter preventivo atuando como complemento ao atendimento assistencial às famílias. Visa por meio de atividades de lazer, esportivas, culturais e artísticas promover a troca de experiências, bem como a integração dos participantes, auxiliando na afirmação de direitos e no desenvolvimento de capacidades (BRASIL, 2015). Na Escola pesquisada, são atendidos crianças e adolescentes em situação de vulnerabilidade social, entre 6 e 13 anos de idade, em contraturno escolar, nos períodos da manhã e tarde.

O outro serviço oferecido, são os cursos técnicos para adolescentes que devem obrigatoriamente estar cursando o ensino médio, sendo eles: técnico em informática para internet, redes de computadores, desenvolvimento de jogos e artes circenses. Nesse serviço, são atendidos adolescentes de toda a cidade e que também se enquadrem dentro da renda per capita estipulada, o objetivo desta frente é promover a empregabilidade de jovens e combater a desigualdade social. Sendo assim a escola atende a diferentes faixas etárias, auxilia no atendimento às necessidades básicas de famílias vulneráveis e prepara jovens para a iniciação no mundo do trabalho.

A Biblioteca da instituição denominada Biblioteca Interativa, mantém o conceito de “biblioteca viva”, priorizando a interação entre biblioteca e usuário em ações dentro e fora de seu espaço. Ante o cenário apresentado é referência na unidade, de modo que alcança todos os serviços prestados, crianças, adolescentes e adultos, como é o caso dos colaboradores. É aberta também a comunidade, contudo, mesmo havendo divulgação e um trabalho com familiares, poucos são os usuários da comunidade que frequentam a biblioteca. Além das funções cotidianas de uma biblioteca, no que tange garantir o acesso à informação e circulação do acervo, promove diversas atividades e atua como mediadora em situações simples e complexas. Nessa perspectiva, a biblioteca foca no princípio de construção coletiva, que inclui planejamento e avaliação participativa e de escuta qualificada, permitindo assim que as Bibliotecas das Escolas Sociais da rede se constituam em produção de culturas, saberes, linguagens e conhecimentos produzidos pelos sujeitos (REDE MARISTA DE SOLIDARIEDADE, 2011).

A partir do contexto já apresentado, pode-se inferir que a Biblioteca Interativa da Escola Social, por estar presente em um ambiente de educação não formal, se aproxima mais

do conceito de biblioteca escolar quando comparada aos demais tipos de bibliotecas. Por esse motivo, deve conter bibliografia básica para atender os cursos ofertados e desenvolver projetos e ações junto aos educadores sociais e docentes da unidade.

Castro Filho (2016) elucida a importância de as bibliotecas colocarem à disposição estrutura adequada e recursos humanos qualificados para que exista uma mediação satisfatória, bem como a busca e uso da informação por parte dos usuários, e ainda a necessidade de se criar projetos para o fomento da leitura, com a intenção de tornar a biblioteca um espaço educativo.

A Biblioteca Interativa, por se tratar ainda de um ambiente que também atua como “equipamento de prevenção”, ante a assistência social realizada, tem a empatia como primordial para o atendimento aos usuários. Cunha (2003) elucida o papel essencialmente social do bibliotecário, como uma profissão de mediação e de contato, de fazer com o outro e para o outro. Este protagonismo exige não só competências e habilidades desenvolvidas, como também sensibilidade e percepção de um trabalho coletivo e colaborativo, para que haja a multidisciplinaridade nas atividades desenvolvidas.

Os movimentos multidisciplinares se constituem não apenas como tendência, mas necessidade, tanto no campo da biblioteconomia, quanto em outros campos do conhecimento. Fundamenta-se a necessidade de ações multidisciplinares, visto que principalmente o fluxo de informações, a tecnologia e as demandas pessoais exigem que se repense nas estratégias de trabalho e logo, nos profissionais envolvidos. Ademais, o trabalho realizado na Escola Social consiste em atender jovens e crianças em vulnerabilidade social, e requer o desenvolvimento de projetos que ocorrem mediante parcerias com os colaboradores e escutas com os próprios educandos.

A equipe que compõe o quadro de colaboradores da Escola, conta com educadores sociais e docentes de diversas áreas do conhecimento como, Artes Cênicas, Biblioteconomia, Educação Física, Pedagogia, Letras, Comunicação e Tecnologia da Informação. Como suporte aos atendimentos e casos que necessitam de acompanhamento mais específico há a participação dos profissionais da Psicologia e Serviço Social. Existe ainda a equipe pastoral, que visa seguir os princípios e valores cristãos da instituição, garantindo a espiritualidade no ambiente independentemente da religiosidade.

A seguir, apresenta-se os procedimentos metodológicos deste relato de experiência.

#### 4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa é do tipo exploratória-descritiva e apresenta um relato de experiência obtido a partir de uma pesquisa de campo, que de acordo com Gil (2010) refere-se a uma investigação em que o pesquisador se desloca até o local onde os fenômenos e objetos da pesquisa possam ser identificados, coletados e analisados.

Como *locus* da pesquisa elencou-se a Biblioteca Interativa de uma Escola Social, com o intuito de investigar os tipos de mediação mais recorrentes e a influência do bibliotecário como principal agente mediador. Utilizou-se como instrumento de coleta de dados a observação e o levantamento documental de eventos e atividades que pudessem apresentar manifestações de mediação em seus registros e relatórios, de acordo com a literatura científica, ou seja, a partir dos discursos localizados na literatura sobre as possibilidades de mediação, as ações da biblioteca da escola social foram categorizadas.

Tais técnicas possibilitaram responder às questões já mencionadas anteriormente, sendo elas, quais tipos de mediação são mais recorrentes na biblioteca e qual a influência do bibliotecário nos processos de mediação. A técnica de observação, segundo Gil (2008), é vantajosa em relação a outras técnicas uma vez que os fatos são percebidos diretamente, sem intermediação, o que reduz a subjetividade que permeia o processo de investigação social.

Para isso entre os meses de agosto e setembro de 2019, realizou-se a observação simples durante vinte dias, que o observador não participa das ações promovidas pelo grupo estudado, apenas observando de forma espontânea os acontecimentos com o intuito de compreender os fatos e levantar hipóteses. De modo que durante esse período foi acompanhado o cotidiano da bibliotecária em relação às atividades desenvolvidas rotineiramente na biblioteca, nos espaços da escola social, sozinha ou em parcerias com outros colaboradores.

Quanto ao levantamento documental, esse se deu por meio da investigação de registros e relatórios de eventos, em formato físico ou digital. A pesquisa documental é aquela que recorre a fontes sem tratamento analítico, fontes dispersas e diversificadas e que possibilitam a obtenção de dados qualitativos e quantitativos e evita-se a perda de tempo e constrangimento em pesquisas cujos dados são obtidos diretamente de pessoas (GIL, 2008).

Para a análise dos dados obtidos na coleta, foi adotada a análise de conteúdo proposta por Bardin (2007), a qual organiza e mantém os dados obtidos fiéis a sua forma, e permite ao pesquisador interpretá-los e realizar inferências. O processo de análise possibilitou explorar os dados coletados durante observação e levantamento documental, interpretar e relacionar

o conteúdo com a literatura científica a fim de alcançar os objetivos e apresentar a participação do bibliotecário nos seguintes exemplos de mediação: Mediação da Informação; Mediação da Leitura; Mediação Pedagógica; Mediação Cultural e Mediação Social e que serão apresentados a seguir.

#### 5 RESULTADOS: APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO

Em relação às atividades desenvolvidas na Biblioteca, notou-se diversos tipos de mediação que abrangem várias dimensões. Ressalta-se que as mediações aqui apresentadas são deflagradas não somente dentro da biblioteca (o trabalho não se refere somente ao espaço físico), e sim a todos os espaços que há a interferência e participação do bibliotecário nas ações realizadas.

Relata-se nesta seção alguns casos práticos identificados na coleta de dados onde houve a mediação e o bibliotecário esteve envolvido. Em diversas situações, a mediação se iniciou com ações realizadas pelo bibliotecário e foram finalizadas por outros profissionais, salientando a questão da multidisciplinaridade como trabalho ao atendimento aos educandos. Assim, segue uma sequência de exemplos e conceitos de mediações relacionados às atividades realizadas conforme observado.

- **Mediação da Informação:** O primeiro exemplo pode ser aplicado a diferentes situações nas quais os educandos buscam por informações, nas mais variadas formas e para inúmeros fins. Algumas das situações a serem citadas são: a busca por informações relacionadas a acontecimentos na unidade, eventos, inscrições para vestibulares, localizações, e até no planejamento de projetos. Relaciona-se, nesse caso, a Mediação da Informação, que segundo Almeida Júnior (2015b), é caracterizada como toda ação de interferência, realizada em um processo, por um profissional da informação, visando satisfazer uma necessidade informacional. Há grande complexidade em relatar a mediação da informação, por se tratar de um tipo de mediação muito amplo, e que abrange diversos contextos. Fato é que a mediação da informação ocorre a todo o tempo na Biblioteca Interativa, seja na presença ou não dos usuários.
- **Mediação da Leitura:** Outro tipo de mediação que ocorreu frequentemente foi a Mediação da Leitura, e se aplicou a casos que tanto os educandos quanto os colaboradores solicitaram leituras, seja a trabalho ou lazer. Há ainda, mediações de leituras por meio de atividades de contação de histórias, leituras de documentos, e

textos em seus mais variados suportes. Tais ações vão ao encontro do que a literatura apresenta e se configuram como as práticas mais comuns para se formar leitores. Segundo afirmam Almeida Júnior e Bortolin (2008, p. 8) o mediador de leitura é o “profissional que tem a responsabilidade de acompanhar um leitor durante a sua formação ou mesmo depois de formado (na medida em que a formação é contínua) quando em dúvida ou desencorajado, pede uma sugestão”.

- **Mediação Pedagógica:** Comum ao cotidiano da Biblioteca Interativa, outra manifestação de mediação apresentou como exemplos de atividades: dinâmicas com jogos recreativos, caça-palavras, atividades que envolvem a leitura e escrita, orientações diversas na construção de currículos e redações etc. É assim denominada de Mediação Pedagógica, que a partir da visão de Davallon (2007) e Masetto (2009) está atrelada à figura do educador quando a ação é a de planejar ou regular interações visando a aprendizagem do objeto. Neste caso, o bibliotecário exerce seu papel educador, pois articula atividades que promovem não só o entretenimento, mas estimula a aprendizagem. Observando as ações cotidianas e parcerias, a bibliotecária da Escola atuou auxiliando docentes dos cursos técnicos na disciplina de Comunicação Oral e Escrita, por vezes conduzindo ações pedagógicas na qual foi a principal mediadora. Do mesmo modo, atuou junto ao projeto de Alfabetização e Letramento da unidade, este voltado ao Serviço de Convivência e Fortalecimento de Vínculos para crianças entre 6 e 13 anos, que visou auxiliar educandos com defasagem escolar. Outra forma observada foi a mediação pedagógica em cursos de informática para idosos. Nesta atividade a bibliotecária foi mediadora na busca pelo letramento informacional desses indivíduos, o que consiste em um trabalho relacionado a aprendizagem como estratégia para desenvolver habilidades informacionais, e que segundo Azevedo e Ogécime (2020), requer desse profissional habilidades culturais e comunicacionais específicas que vão além de competências profissionais exigidas.
- **Mediação Cultural:** Já em outra esfera, a Escola Social apresenta cotidianamente aos educandos ações como exposições, mostra de filmes, saraus, contação de histórias e oficinas, atividades que podem ser citadas como exemplos simplificados de mediação cultural. A Mediação Cultural entende o mediador cultural como o articulador entre bens culturais, saberes e objetos simbólicos e um indivíduo, utilizando recursos instrumentais para apropriação desses bens (DAVALLON, 2007; LIMA; PERROTTI,

2016). São frequentes as apresentações que envolvem o teatro e as artes circenses, e o bibliotecário se torna esse agente em diversas situações, apresentando e contextualizando o trabalho exercido pelos educandos.

- **Mediação Social:** Ainda sobre a observação cotidiana que envolveu identificar intervenções da bibliotecária como mediadora, houve conflitos em diversas situações entre os educandos e não somente dentro da biblioteca, mas em alguns dos espaços da escola onde a bibliotecária estivesse presente, de modo que a mesma identificou a necessidade de mediar tais conflitos. Em alguns casos o comportamento dos educandos se apresentou alterado, e a mediação se estendeu ao atendimento junto às famílias. A biblioteca por si já é referência como local de informação, e em certos contextos, a proximidade e vínculo estabelecidos entre o bibliotecário e educando, possibilitam maior abertura para exposição de conflitos pessoais, gerando a necessidade de um acompanhamento mais intenso, que demanda do mediador uma mediação pontual, e encaminhamento do caso para a equipe psicossocial (psicólogo e assistente social). O papel de mediador no que tange a resolução de conflitos exige que o mediador se aproprie minimamente de habilidades que não envolvem somente os afazeres técnicos. De acordo com Beleza (2009) a mediação social deve dar assistência às resoluções de conflitos e ajudar a aprimorar vínculos sociais. Para isso, ter uma boa comunicação e relacionamento com os colaboradores, contempla o atendimento multidisciplinar, e faz com que sejam alcançados resultados mais satisfatórios em relação à resolução de casos complexos e que necessitam de intervenção. Assim, o bibliotecário além de mediador, assume o papel de educador e acaba por se tornar uma figura de representatividade aos educandos e que conforme o olhar de Quinquilo (2017) se trata de um papel de autoridade reconhecido dentro da escola e que acaba por ser também um dos maiores responsáveis na resolução de conflitos.

É importante elucidar que as interferências se sobrepõem em diversas situações, havendo ainda múltiplas definições para os tipos de mediação que variam conforme a área de conhecimento que são abordadas. Uma forma de exemplificar seria fazer uma comparação entre a definição de mediação pedagógica, e a dimensão formativa da mediação da informação, apresentada por Gomes (2014). Ambas tratam de questões que visam a formação do usuário, contudo possuem denominações distintas de acordo com a área do

conhecimento, ou o contexto ao qual se relaciona, exemplo que pode ocorrer em demais casos.

O Quadro 1 apresenta de forma sintetizada, os tipos de mediação identificados na Biblioteca representados pelas categorias de análise definidas, a saber: mediação da informação, mediação da leitura, mediação pedagógica, mediação cultural e mediação social:

**Quadro 1 - Tipos de mediação e suas formas de manifestações na biblioteca social**

TIPOS DE MEDIAÇÃO	FORMAS DE MANIFESTAÇÃO NA BIBLIOTECA SOCIAL
<b>MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO</b>	Busca por informações em geral: acontecimentos na unidade; eventos, internos e externos; inscrições para diversos fins; localização de lugares; planejamento de projetos etc.
<b>MEDIAÇÃO DA LEITURA</b>	Sugestões de leituras, a trabalho ou lazer; mediações de leituras por meio de atividades de contação de histórias, leituras de documentos, e textos em variados suportes.
<b>MEDIAÇÃO PEDAGÓGICA</b>	Dinâmicas com jogos recreativos; caça-palavras; atividades que envolvem a leitura e escrita; orientações na construção de currículos e redações; parceria na disciplina de Comunicação Oral e Escrita, e no projeto de Alfabetização e Letramento da unidade. A mediação pedagógica se manifesta também em diversas atividades que envolvem a comunidade, como cursos de informática para idosos, por exemplo.
<b>MEDIAÇÃO CULTURAL</b>	Exposições, apresentações teatrais, mostra de filmes, saraus, contação de histórias, oficinas, e demais eventos e manifestações artísticas que ocorrem na unidade e necessitam de uma interferência ainda que mínima do agente mediador.
<b>MEDIAÇÃO SOCIAL</b>	A mediação social dentro do contexto apresentado pode ser manifestada em ações que incluem principalmente a mediação de conflitos. A interferência pode ocorrer junto aos educandos, de forma direta ou indireta, e pode se entender para um acompanhamento familiar, que necessitará da colaboração de profissionais como, psicólogo e assistente social.

Fonte: Os autores (2021).

O quadro apresenta os tipos de mediação identificados na Biblioteca Interativa da Escola Social e a descrição sintetizada de cada um deles. É possível identificar similaridades entre as mediações deflagradas na Escola com os conceitos de mediação discutidos no âmbito desse artigo. A mediação da informação vai ao encontro do que Almeida Júnior (2015b) defende, ou seja, que há uma interferência de um profissional da informação com o intuito de que o interessado (usuário) satisfaça sua necessidade informacional e se aproprie da informação.

Considerando que a mediação da leitura acontece tanto com o leitor quanto com o mediador, e tem a finalidade de auxiliar no processo de construção do conhecimento, as atividades propostas pela biblioteca corroboram com o objetivo desse tipo de mediação, e confirmam o ponto de vista de Bortolin (2010), que aponta que essa mediação é fundamental para a formação do leitor, ao mesmo tempo que leva o leitor a exercer seu papel de cidadão.

Em relação à mediação pedagógica, as atividades e as dinâmicas realizadas na Escola Social, tanto para a comunidade interna, quanto para a comunidade externa, confirmam que a instituição tem a intenção de desenvolver o saber crítico, a curiosidade, a motivação, a autonomia e a construção do conhecimento nos usuários, confirmando assim, o exposto anteriormente por Shechtman (2009), Masetto (2009) e Varela, Barbosa e Farias (2014).

Nota-se que acontecem na Escola Social vários eventos artísticos e culturais, que instigam os estudantes e a comunidade a desenvolverem e a usarem a imaginação, o sentir e o pensar de cada indivíduo, cumprindo o objetivo da mediação cultural, tal como é apresentada por Rasteli e Cavalcanti (2014).

Por fim, há a mediação social, que visa estabelecer e melhorar as relações sociais, mediando conflitos e buscando inclusive, evitar a violência na comunidade e na instituição, e como já mencionado no Quadro 1, essa interferência acontece com a colaboração de um grupo de apoio e mediadores, contando com o auxílio do psicólogo e da assistente social.

A partir do exposto e dos apontamentos em relação aos tipos de mediação e ao contexto da biblioteca, afirma-se que o objetivo apresentado no começo da pesquisa, foi contemplado. Além de conseguir identificar os tipos de mediação, que podem estar presentes no cotidiano do profissional da informação, dentro no contexto da biblioteca interativa de uma escola social, foi possível perceber que muitas vezes as ações e as mediações vão para além do âmbito da CI e Biblioteconomia. Este cenário leva o profissional da informação a atuar em contextos multidisciplinares e trabalhar colaborativamente. Na sequência, apresenta-se as considerações finais do trabalho.

## **6 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Considera-se a partir das experiências relatadas, que a biblioteca apresentada, realiza diversos tipos de mediação. Por sua característica escolar-social, engloba fazeres não comuns ao bibliotecário, que por sua vez, necessita estar apto para atender a todas as demandas informacionais.

Para além de conceitos que visam descrever a mediação, suas características e dimensões, independentemente da área que se está atribuída, uma condição *sine qua non* é a de que o mediador deve se conscientizar de seu papel protagonista. O bibliotecário atua não somente na biblioteca, mas também diretamente na sociedade, cumprindo seu papel educador e transformador social.

Uma vez que um simples ato de informar, orientar ou construir elos entre partes pode ser decisivo para determinadas situações, é evidente a responsabilidade em não negligenciar o papel mediador, e que cabe à biblioteca e o ao próprio profissional elucidar sua importância para o meio que estão inseridos.

Em relação a Biblioteca Interativa da Escola Social, *locus* do estudo que foi apresentado, a multidisciplinaridade e o bom relacionamento tanto com os colaboradores quanto com os educandos, faz com que seu papel do mediador seja exercido de modo mais abrangente e eficaz. A construção de relações e boas experiências em mediações faz com que os usuários criem a consciência de que a Biblioteca é essencial em processos mediadores, e mais do que isso, pode realmente auxiliar em questões que vão além de sugestões de leitura ou orientações técnicas, o que quebra mais um paradigma do conceito de bibliotecas e sua serventia.

#### REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. 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:

[https://www.researchgate.net/profile/Oswaldo\\_Almeida\\_Junior/publication/277162051\\_MEDIACAO\\_DA\\_INFORMACAO\\_E\\_MULTIPLAS\\_LINGUAGENS/links/56aa0d9a08ae7f592f0f1639/MEDIACAO-DA-INFORMACAO-E-MULTIPLAS-LINGUAGENS.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Oswaldo_Almeida_Junior/publication/277162051_MEDIACAO_DA_INFORMACAO_E_MULTIPLAS_LINGUAGENS/links/56aa0d9a08ae7f592f0f1639/MEDIACAO-DA-INFORMACAO-E-MULTIPLAS-LINGUAGENS.pdf). Acesso em: 11 dez. 2020.

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, 2015. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BORTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. *In*: SILVA, T. E. (org.). **Interdisciplinaridade e Transversalidade em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2008. p. 67-85.

AZEVEDO, K. R.; OGÉCIME, M. O papel do bibliotecário como mediador da informação na busca pelo letramento informacional. **RDBCi: Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 18, p. 1-17, 2020. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/rdbci/article/view/8654473>. Acesso em: 15 mar. 2021.

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 2007.

BELEZA, F. T. **A mediação social como instrumento de participação para a realização da cidadania**. 2009. 137 f. Dissertação (Mestrado em Política Social) - Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <https://repositorio.unb.br/handle/10482/8176>. Acesso em: 22 mar. 2021.

BRASIL. MINISTÉRIO DA CIDADANIA. **Secretaria Especial do Desenvolvimento Social: convivência e fortalecimento de vínculos**. 2015. Disponível em: <http://mds.gov.br/assistencia-social-suas/servicos-e-programas/servicos-de-convivencia-e-fortalecimento-de-vinculos>. Acesso em: 21 jan. 2021.

BORTOLIN, S. **Mediação oral da literatura: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando**. 2010. 232f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação), Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho” UNESP, Marília, 2010. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/103349>. Acesso em: 21 jan. 2021.

CASTRO FILHO, C. M. Políticas públicas, biblioteca e as competências no contexto escolar. *In*: ALVES, F. M. M.; CORRÊA, E. C. D.; LUCAS, E. R. O. (org.). **Competência em Informação: políticas públicas, teoria e prática**. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 51-71.

CUNHA, M. V. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**, Florianópolis, v. 8, n. 15, p. 41-46. 2003. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/viewFile/1518-2924.2003v8n15p41/5234>. Acesso em: 1 fev. 2021.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma – Revista de Ciência da Informação e da Comunicação**, Porto, n. 4, p. 03-36, jun. 2007. Disponível em: [http://prisma.cetac.up.pt/A mediação a comunicação em processo.pdf](http://prisma.cetac.up.pt/A%20media%C3%A7%C3%A3o%20a%20comunica%C3%A7%C3%A3o%20em%20processo.pdf). Acesso em: 1 fev. 2021.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES E INSTITUIÇÕES BIBLIOTECÁRIAS (IFLA). **Manifesto IFLA/UNESCO para Biblioteca Escolar**. 2002. Disponível em: <http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/portuguese-brazil.pdf>. Acesso em: 21 jan. 2021.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo. Atlas, 2008.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

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. 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. Disponível em: <http://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644/4046>. Acesso em: 1 fev. 2021.

KUHLTHAU, C. **Como usar a biblioteca na escola**: um programa de atividades para o ensino fundamental. Belo Horizonte: Autêntica, 2009.

LIMA, C. B.; PERROTTI, E. Bibliotecário: um mediador cultural para a apropriação cultural. **Informação@ Profissões**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 161-180, 2016. Disponível em: <http://www.uel.br/seer/index.php/infoprof/article/view/28319> . Acesso em: 1 fev. 2021.

MASETTO, M. T. Mediação pedagógica e o uso da tecnologia. *In*: MORAN, J. M.; MASETTO, M. T.; BEHRENS; M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 15. ed. Campinas: Papirus, 2009.

QUINQUIOLO, N. O papel do professor como mediador de conflitos entre crianças da educação infantil. **Revista Ciências Humanas**, Taubaté, v. 10, n. 1, p. 116-125. 2017. Disponível em: <https://www.rchunitau.com.br/index.php/rch/article/view/331>. Acesso em: 15 mar. 2021.

RASTELI, A. **Mediação da leitura em bibliotecas públicas**. 2013. 170 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/93717>. Acesso em: 1 fev. 2021.

RASTELI, A.; CAVALCANTE, L. E. Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 19, n. 39, p. 43-58, jan./abr. 2014. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2014v19n39p43>. Acesso em: 21 jan. 2021.

REDE MARISTA DE SOLIDARIEDADE. **Bibliotecas**: centros de informação e cultura. São Paulo: FTD, 2011.

SANTOS NETO, J. A. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 462 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista "Júlio de Mesquita Filho", Marília, 2019. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11449/181525> . Acesso em: 11 dez. 2020.

SANTOS NETO, J. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. O caráter implícito da mediação da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 27, n. 2, p. 253-263, maio/ago. 2017. Disponível em: <https://www.periodicos.ufpb.br/index.php/ies/article/view/29249>. Acesso em: 11 dez. 2020.

SHECHTMAN, S. **Mediação pedagógica em ambientes virtuais de aprendizagem a partir da complexidade e do pensamento ecossistêmico**. 2009. Dissertação (Mestrado em Educação) - Universidade Católica de Brasília (UCB), Brasília, 2009. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/handle/123456789/925>. Acesso em: 21 jan. 2020.

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

07 e 08 de Junho de 2021

SIGNATES, L. Estudo sobre o conceito de mediação. **Novos Olhares**, São Paulo, v. 1, n. 2, p. 37-49, dez. 1998. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2238-7714.no.1998.51315>. Acesso em: 11 dez. 2020.

VARELA, A. V.; BARBOSA, M. L. A.; FARIAS, M. G. G. Mediação em múltiplas abordagens. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 138-170, out. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19998>. Acesso em: 21 jan. 2020.