

UNIDADE 4

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO



4.1 OBJETIVO GERAL

Apresentar as bases teóricas e práticas da mediação da informação e as relações com concepções e fazeres da Biblioteconomia.

4.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Esperamos que, ao final desta unidade, você seja capaz de:

- a) conceituar mediação da informação;
 - b) explicitar as relações entre a mediação da informação e a Biblioteconomia.
- 

4.3 QUAL A NOSSA RELAÇÃO SENSORIAL COM O MUNDO?

A mediação da informação está presente no fazer do profissional bibliotecário, como já visto em unidades anteriores. A partir dessa ideia, é preciso que o tema seja melhor discutido e que tenhamos uma noção muito clara sobre ele.

Vivemos em um mundo sobre o qual temos muito pouco contato. Contato físico, sensorial, quero dizer. O que de fato conhecemos do mundo? Quais as coisas que vimos, ouvimos, sentimos, tocamos? Muito pouco, não é mesmo? Não vou errar se disser que é muito, mas muito pouco mesmo.

Temos gostos que são nossos e que nos remetem a determinadas formas de lazer. Algumas pessoas gostam de cinema, outras de teatro, de música, de passeio, de videogame, de leitura, de televisão, de futebol, de esportes, etc. Cada uma tem um gosto (ou mais de um, claro) e procura sempre coisas vinculadas a esse gosto em seus momentos de lazer. Quando não tenho nenhuma obrigação, opto pelo que mais gosto de fazer. Se você não gosta muito de determinadas expressões artísticas, como pintura ou escultura, por exemplo, não vai visitar um museu ou uma galeria nos fins de semana. O mesmo ocorre com quem não gosta da leitura de livros: seu tempo livre não será preenchido lendo. Vou caminhar se não gosto de atividades físicas? Claro que não.

Nosso conhecimento físico, de relação sensorial, está vinculado ao que gostamos, àquilo com o qual temos contato direto.

Encontro com amigos e colegas passa, quase sempre, pela escolha do local no qual nos reuniremos. Às vezes, há aquele que toma a iniciativa pela escolha e indica a todos o bar ou o restaurante em que se dará o encontro. Outras vezes – e é a maioria – os amigos se reúnem e não decidem para onde ir até que optam pelo local que sempre frequentam.

Há milhares de bares e restaurantes (em uma cidade grande como São Paulo, por exemplo) e vamos constantemente aos mesmos lugares. Podemos dizer que conhecemos os espaços de lazer da cidade?

Até mesmo os caminhos que utilizamos entre nossa casa e nosso emprego ou entre nosso emprego e a escola, ou casa de amigos, parentes etc., são sempre os mesmos. Invariavelmente, fazemos o mesmo trajeto, no mesmo horário, todos os dias da semana.

Disse todos os dias da semana propositalmente, pois não vamos para o trabalho aos domingos (com exceções, dependendo do tipo de profissão que exercemos). Várias pessoas, aos domingos, vão para a igreja, a mesma, e para isso seguem o mesmo percurso, tanto na ida como na volta.

Posso dizer que conheço a cidade onde moro, se percorro apenas algumas ruas e faço o mesmo caminho diariamente? Conheço poucas ruas, poucos restaurantes, poucos bares, poucos supermercados, shoppings, cinemas, teatros, parques etc., etc., etc.





Os trajetos naquelas poucas ruas são feitos no mesmo horário. Como serão esses lugares em outros momentos do dia? Se caminho pela manhã, como será o movimento durante o período da noite? Será a rua movimentada ou poucos a utilizam? A iluminação será adequada ou haverá espaços escuros?

Como serão os moradores das casas dessas ruas? Eu os conheço, sei o que fazem, quem são, onde trabalham, estudam? As casas possuem cachorros, gatos? São felizes, tristes, passam por problemas, necessidades, estão empregados, são solitários, casados, há crianças, adolescentes, só adultos?

Em suma: não conhecemos quase nada, nem mesmo da cidade em que vivemos e moramos.

Aqueles que gostam de viajar costumam dizer que conheceram uma determinada cidade ou local ou até mesmo um país. Alguns dias de visita e já afirmam saber de quase tudo de lá. Se não conhecemos quase nada do local em que nascemos, o que dirá do objeto de turismo, local em que ficamos por alguns dias.

A pergunta óbvia é: nós não conhecemos nada do mundo?

Resposta: não e sim.

Sensorialmente, ou seja, tocando e tendo contato direto, de fato conhecemos quase nada do mundo. Mas, de forma mediada, conhecemos sim o mundo.

Basicamente, nosso conhecimento do mundo é mediado pelo olhar de outros. Eu conto para as pessoas o que vi, o que senti, o que ouvi, o que senti. Conto o que li em livros, o que assisti na TV, ouvi no rádio. Os outros fazem o mesmo.

Nunca fui para a África, mas sei que lá existem elefantes, girafas e outros tantos animais. Como sei disso? Porque me contaram, ou eu li em livros, ou assisti documentários, ou aprendi na escola. De alguma forma, soube pelo olhar de outros.

Conheço hábitos e costumes de outros povos, não por ter vivenciado, mas pelo olhar de outros. Trocamos informações, visões, pontos de vista, não necessariamente uns com os outros, mas de uns e de outros.

Historiadores contam a vida de antigos habitantes da terra a partir de relatos deixados, seja em textos, seja em pinturas, em utensílios usados no dia a dia ou em rituais religiosos. Contam também a história a partir de indícios, inferindo a vida que levavam os antigos com base em formas como ossadas são encontradas, pedaços de roupas, restos de comida fossilizados, etc.

Sei da vida de pessoas famosas, por biografias escritas por elas mesmas ou por outros. Posso também me valer de relatos orais de amigos, conhecidos, pessoas que, de alguma maneira, conviveram ou estavam próximas delas.

Independente da maneira como nos apropriamos de uma determinada informação, nosso conhecimento é construído individualmente. Nós construímos nosso conhecimento de maneira diferente do de outras pessoas. Nosso conhecimento é exclusivamente nosso e o construímos de maneira consciente ou não, de maneira determinada ou por obra do acaso.

Entretanto – e isso é muito importante –, só construímos o nosso conhecimento a partir da relação, quer seja com outras pessoas, com a natureza, em suma, com o mundo. Somos dependentes dos outros na construção de nosso conhecimento.

Se conhecemos pouco, sensorialmente, do mundo, somos dependentes do olhar dos outros para o conhecermos.

Mas também somos sujeitos, pois falamos de uma relação em que há dois pontos, um dos quais somos nós.

Uma das muitas implicações dessa ideia está no campo da educação. *Paulo Freire*, um dos nossos maiores educadores e teóricos da educação, diz:

[Os educandos] nas condições de verdadeira aprendizagem os educandos vão se transformando em reais sujeitos da construção e da reconstrução do saber ensinado, ao lado do educador, igualmente sujeito do processo (FREIRE, 1996, p. 26).

O autor deixa claro que o papel do aluno (educando) é tão importante quanto o do professor (educador) no processo de educação. O aluno não é mero coadjuvante, mas sujeito na educação.

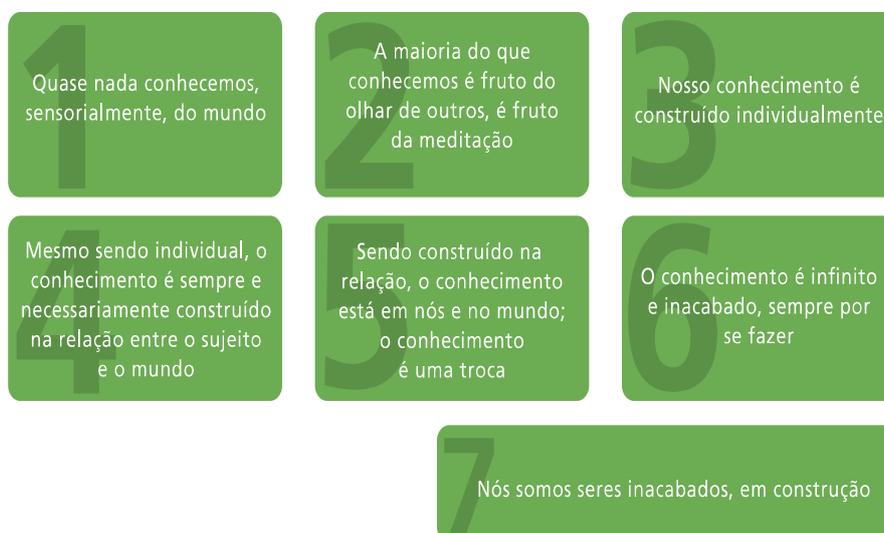
Outro ponto importante: o conhecimento é infinito, não tem fim. Em assim sendo, a educação, em especial a continuada, será sempre inacabada, por se completar.

Vou me valer novamente de *Paulo Freire*:

Aqui chegamos ao ponto de que talvez devêssemos ter partido. O do inacabamento do ser humano. Na verdade, o inacabamento do ser ou sua inconclusão é próprio da experiência vital. Onde há vida, há inacabamento (FREIRE, 1996, p. 50).

Alguns tópicos da mediação da informação estão ficando claros:

Figura 15 - Tópicos importantes sobre a mediação da informação



Fonte: Produção do próprio autor



Multimídia

Você já parou para pensar no poder que tem a informação? Veja o vídeo *Sociedade da informação: poder, informação e conhecimento*: <https://www.youtube.com/watch?v=EKyFqO-Bofl>.

Já havia pensado nessa variedade de aspectos sobre a informação e o conhecimento em uma sociedade?

A informação possui vários entendimentos, conceitos e definições. Cada autor que lida com esse tema o faz a partir de um entendimento. Há algumas correntes que compreendem a informação de maneira diferenciada.

O texto de *Carlos Alberto Ávila Araújo*, intitulado *Correntes teóricas da Ciência da Informação*, que pode ser acessado através do link a seguir, aborda esse tema. Visite: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_46817ce0c9_0010337.pdf.

4.4 CONCEITO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Entre os textos especializados da área de Biblioteconomia e de Ciência da Informação, é difícil encontrar algum que tenha a preocupação de conceituar mediação da informação. Veja o conceito transcrito:

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. (ALMEIDA JUNIOR, no prelo).

Alguns pontos presentes no conceito devem ser destacados para que sua compreensão seja melhorada.

4.4.1 O primeiro ponto é a ideia de interferência

O que isso significa? Significa que toda profissão e todo profissional não são neutros. De alguma forma eles interferem com suas ações. O médico, por exemplo, interfere no trato das doenças com suas ideias e

formas de tratá-las. Na medicina, duas grandes formas estão presentes: a alopatia e a homeopatia. Uma enfatiza mais a doença e a cura, a alopatia. Parte dos sintomas e tenta descobrir qual a doença do paciente. Por sua vez, a homeopatia também busca descobrir a doença, mas enfatizando a relação entre ela e a vida do paciente. São formas diferentes de entender a ação do médico e da medicina. Quando escolho uma delas, estou interferindo no processo de busca da cura de uma doença.

O exemplo anterior vale para todas as profissões e profissionais. Não há receitas, fórmulas preestabelecidas, imutáveis. Não há métodos inexoráveis, determinados. Toda ação profissional sempre vai depender do que pensa e quais as correntes seguidas por um profissional em particular.

Fiz a indicação de leitura do texto de *Carlos Alberto Ávila Araújo*. No texto desse autor você encontrará algumas correntes referentes a formas de se entender e conceituar a informação. Você vai se aproximar de uma delas, talvez não agora. É provável que você leve um tempo para conhecer e entender mais da Biblioteconomia para poder “tomar partido” por uma ou outra ideia. Apesar disso, qualquer uma das formas escolhidas representa a opção por ações diferenciadas.

Veja mais um exemplo para aclarar melhor o que estou dizendo:

A mãe de uma criança acredita que deve se fazer de surda quando sua filha chora sem motivo aparente. Ou por ter lido em algum livro, alguma revista, ou por ter ouvido relatos de experiências de outras mães, ela entende que essa deve ser a atitude correta a se tomar nesses casos. Outra mãe, na mesma situação, defende que não se deve ignorar a manha da criança, mas a atitude mais correta é a de conversar e explicar para a filha que ela nada conseguirá com o choro. Talvez ela conte a história d’*O menino e o lobo* ou invente outra história que tenha um final, digamos, edificante ou moral.



Multimídia

A história d’*O menino e o lobo* (aqui chamada de *O pastorzinho e o lobo*), se você não a conhece, pode ser lida no endereço indicado: http://www.contandohistoria.com/o_pastorzinho_e_o_lobo.htm.

Qual das mães está certa? É possível afirmar isso sem darmos a cada uma delas o direito de optar e escolher? Minhas afirmações do que é certo e errado, nesse caso, seguem o modo como eu entendo e explico o mundo; as ideias que tenho acompanham, entre outras coisas, a admiração e reconhecimento que tenho por determinadas pessoas. Vale lembrar que muito do que aceito como verdadeiro tem a ver não apenas com as opiniões defendidas por pessoas importantes para mim, mas também com os conceitos e visões de mundo que já possuo.

Cada uma das mães educará sua filha de uma maneira diferente e interferirá, de modo forte, no futuro dela.



O bibliotecário interfere no processo de apropriação da informação realizada pelo usuário. Claro que pode interferir mais ou menos, mas sempre irá interferir, quer em contato direto com ele, quer de maneira indireta.

Interferimos mesmo quando não queremos. Praticamos ações inconscientes, sem controle efetivo de nossa parte.

A forma como entendemos o mundo está presente em cada ação que executamos, que exercemos. Não há como deixar em casa minhas ideias e conceitos, pendurados em um gancho na entrada do local onde trabalho. Podemos desejar e buscar que nossas concepções prévias não estejam presentes em nosso trabalho, mas devemos ter consciência de que é impossível deixar de lado nossos olhares sobre o mundo. Se acredito que todos os alunos possuem mentes vazias que serão preenchidas com o conhecimento fornecido pelo professor, ao trabalhar em uma biblioteca escolar, carregarei essas ideias comigo e elas determinarão minhas ações, meus fazeres.

4.4.2 O segundo ponto é a ideia de processo

A mediação da informação não é um trabalho que acontece momentaneamente, em um espaço definido de tempo, em um único ambiente. Ela é um processo e por esse motivo sua existência é contínua.

Algumas pessoas entendem que a mediação da informação tem seu início com a elaboração de um trabalho por parte de um autor. No entanto, ela começa antes mesmo desse autor colocar suas ideias no papel, ou seja, o início pode ser dado com os motivos que o levaram a refletir sobre o tema.

Figura 16 - A mediação da informação no trabalho de um escritor começa antes mesmo do ato de escrever sua obra. Enquanto ele reflete, ao organizar suas ideias no papel o processo de mediação já se iniciou



Fonte: Pixabay¹⁴

O documento gerado pelo autor carrega informações latentes registradas por ele, mas que representam uma pequena parcela do seu conhecimento. Esse documento pode ser selecionado por uma biblioteca e armazenado em seu acervo.

¹⁴ PIXABAY. Disponível em: <https://pixabay.com/en/write-plan-business-startup-593333/>. Acesso em: 18 dez. 2018.

Mas é preciso um trabalho para organizar a informação pulsante nele, pois, caso contrário, será impossível **recuperar** tais informações quando os usuários delas necessitarem. A esse processo chamamos de **Organização da Informação**.

Depois do material organizado e armazenado, poderá ser ele partilhado, veiculado, **disseminado** para o público (usuários) que frequenta e procura a biblioteca. A disseminação da informação, no entanto, ocorre a partir da relação do usuário com o documento, ação que é mediada pelo bibliotecário e pela biblioteca.

A relação entre o usuário e a informação pode ocorrer com a presença física do bibliotecário — nesse caso ele exercerá o que chamamos de mediação explícita, como veremos mais adiante — ou sem ela, valendo-se o usuário do que chamamos **produtos documentários**, como o catálogo (seja ele em fichas de papel ou automatizado) ou ainda através de sistemas eletrônicos, que propiciam o acesso a distância.

Não basta que o usuário tenha acesso ao documento. É preciso que ele se aproprie da informação.

4.4.3 O terceiro ponto é a ideia de apropriação

Ter acesso a um documento não significa, necessariamente, que o sujeito compreendeu o conteúdo constante nesse documento.

Parto da ideia de que uma informação só existe realmente quando é uma novidade e quando é inteligível.

Se conto para alguém um fato histórico e essa pessoa já o conhecia, ou seja, não era uma novidade para ela, esse relato não se traduziu em uma informação. Mas, se dentro do fato histórico foi apresentado um aspecto desconhecido para a pessoa que está ouvindo o relato, esse trecho pode ser compreendido como uma informação.

Da mesma maneira, quando ofereço a um usuário da biblioteca em que estou atuando um material que atende ao que ele está pesquisando, mas tal material foi redigido em uma língua não dominada por ele, a informação não se concretizou.

Um exemplo: o usuário precisa de materiais sobre revoltas ocorridas no Japão. O bibliotecário encontra um livro que estuda basicamente esse tema. Entrega o livro para o usuário. De feliz inicialmente, o usuário se decepciona, pois o livro está escrito em japonês. A informação pode estar lá, mas o usuário não pode entendê-la. Assim, ele não se apropriou da informação.

Nas bibliotecas, procuramos, com nosso trabalho, que o usuário se aproprie das informações que atendam a suas necessidades informacionais.

4.4.4 O quarto ponto é a ideia de satisfação momentânea e conflitos

Nosso último ponto de reflexão, presente no conceito de mediação da informação, abrange a concepção de **satisfação momentânea** e a concepção de **conflitos** gerados pela informação.

As necessidades informacionais das pessoas não são facilmente identificadas. Aliás, têm elas muita dificuldade em compreender e identificá-las. Isso porque, como toda necessidade, a informacional não é **pura**,



isenta, isolada. Ao contrário, ela está inserida em todos os aspectos da existência da pessoa e **misturada** com necessidades de outros tipos.

Uma informação oferecida para essa pessoa pode atender ao que ela trouxe para o nível consciente, mas não necessariamente ao que ela precisa de fato. Explicando melhor: preciso fazer um trabalho para uma disciplina da escola em que estudo. O tema do trabalho é uma novidade para mim. Não sabia nada, ou muito pouco, sobre ele anteriormente. O professor apenas explicitou o assunto, mais nada. Chego à biblioteca e digo ao bibliotecário o que preciso, mas o faço a partir do meu entendimento do que é o assunto. Recebo alguns materiais, elaboro o trabalho (sejamos sinceros, quase sempre esses trabalhos são meras fotocópias de partes desses materiais, não é mesmo?) e o entrego, mas percebo depois, com explicações do professor, que deixei muitas coisas de lado, por puro desconhecimento.

Mesmo conhecendo o assunto de maneira aprofundada, as informações que recebi via materiais fornecidos pela biblioteca criam novas necessidades informacionais.

São os conflitos.

As informações causam conflitos em nosso conhecimento. Aparentemente, o conhecimento está organizado, equilibrado, mas, uma nova informação nos faz pensar, refletir e exige posturas frente ao novo, ao desconhecido.

Todo bibliotecário deve saber que o seu fazer, que suas ações, ao mediar informações e necessidades informacionais, causam conflitos, tiram o “chão” do usuário, exigem um novo olhar, incluindo, agora, as informações apropriadas.



Multimídia

Caetano Veloso é autor de uma música chamada *Trampolim*. A letra tem alguns trechos que podem nos interessar neste momento:

Que o amor não é mais
do que o ato
da gente ficar
no ar
antes de mergulhar.

[...]

Que a paixão não é
maior do que o ato
da gente ficar
no ar
antes de mergulhar.

[...]

A vida não é mais do que o ato
da gente ficar
no ar
antes de mergulhar.

A informação tira o “chão” daquilo que achamos que entendemos. A informação nos deixa “no ar, antes de mergulhar”. Veja a letra completa em: <http://www.vagalume.com.br/maria-bethania/trapolim.html>.

A sugestão que faço, no endereço anterior, direciona para a música na voz de *Maria Bethânia*. Mas você pode procurar e encontrar outros intérpretes para essa música.

A informação tira nossas certezas ou ao menos as questiona. A informação causa conflitos entre nossas certezas, entre nossas verdades.

4.4.5 Mediação explícita e implícita da informação

A mediação da informação dá-se de maneira explícita e de maneira implícita.

A mediação explícita da informação:

[...] ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93).

Nos trabalhos desenvolvidos nas bibliotecas, o Serviço de Referência e Informação é o segmento que atua diretamente com o usuário. Quando você vai a uma biblioteca, seguramente será atendido por esse setor. Os setores internos não oferecem acesso aos usuários.

A mediação da informação é qualificada de explícita porque é clara a sua existência. Como apresentado na citação, o acesso pode ser feito presencialmente (o usuário vai fisicamente até a biblioteca) ou a distância (o usuário vale-se da *internet* e de sistemas automatizados da biblioteca). Nesse último caso, o usuário pode ser supervisionado pelo bibliotecário a partir de softwares específicos, ou pode navegar sozinho e sem auxílio pelo sistema da biblioteca. O auxílio sempre existirá, embora quando o usuário acesse a biblioteca a partir de um computador remoto, esse auxílio estará presente no próprio software.

Figura 17 - Na mediação explícita da informação basta que o usuário tenha auxílio, independentemente de ser atendido pessoalmente por um bibliotecário



Fonte: Flickr¹⁵

¹⁵ FLICKR. Brewbooks. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/brewbooks/4464892154/>.

Acesso em: 18 dez. 2018.

FLICKR. San José Library. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/sanjoselibrary/5064312420/>.

Acesso em: 18 dez. 2018.

A mediação da informação, como aqui entendida, ocorre não apenas no Serviço de Referência e Informação, ou seja, de maneira explícita. Ela está presente em todas as ações realizadas pelo bibliotecário.

O trabalho de armazenamento exige uma seleção prévia dos materiais. Essa seleção tem como base os interesses informacionais dos usuários da biblioteca. Cada biblioteca possui usuários diferentes e os interesses informacionais são também, claro, diferentes. Com esse pensamento, podemos afirmar que o trabalho de armazenamento de documentos é todo voltado para os usuários. Melhor: é todo voltado para a apropriação da informação por parte do usuário. Ainda mais: é todo voltado para a mediação da informação.

Figura 18 - Cada biblioteca possui usuários diferentes com interesses informacionais distintos



Fonte: Flickr¹⁶

A organização da informação compreende várias atividades especializadas. Ela engloba desde a catalogação, a classificação, a indexação etc. Você terá disciplinas específicas sobre elas e as conhecerá mais adequada e aprofundadamente. Mas, para a compreensão do que conversamos agora, vale lembrar que a catalogação é o “processo técnico para registro e descrição de itens tendo em vista a organização de catálogos.” (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 70), e classificação é o:

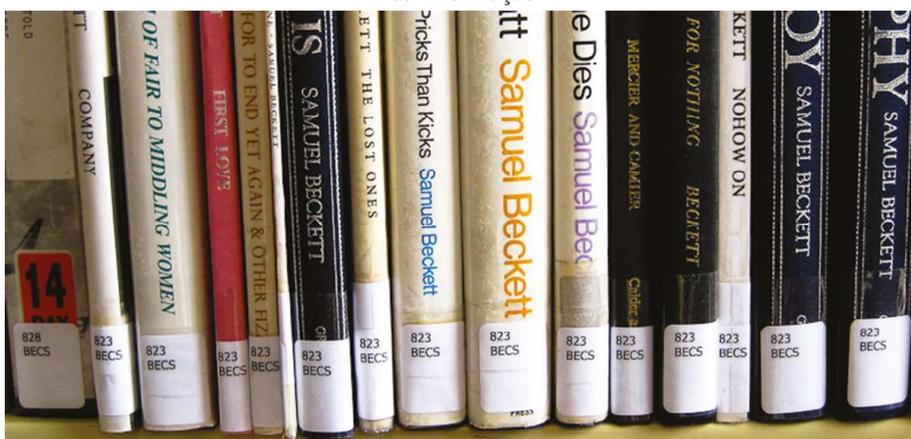
[...] 1. Conjunto de operações efetuadas para ordenação dos itens de uma coleção, de acordo com um esquema racional pré-determinado. 2. O arranjo dos itens de uma coleção – tais como livros, periódicos, multimeios e demais suportes da informação – de acordo com um sistema de classificação e atribuição dos respectivos símbolos indicativos da classe a que pertencem dentro desse mesmo esquema (CUNHA; CAVALCANTI, 2008, p. 84).

¹⁶ FLICKR. San José Library. Disponível em: <https://bit.ly/2EsA1Ns>. Acesso em: 18 dez. 2018.

Pode parecer meio complicado à primeira vista, mas não é. O que importa, nesse momento, é nos atermos à ideia de que catalogamos e classificamos para permitir ao usuário a recuperação da informação desejada e necessitada. Quando eu classifico, por exemplo, ordeno os livros nas estantes com base em uma classificação por assuntos. As principais ferramentas para isso são de uso internacional, ou seja, são usadas em quase todos os países do mundo, inclusive no Brasil. Os livros são ordenados nas estantes seguindo um Código de Classificação. Assim, os livros são dispostos por assunto e podem ser facilmente localizados.

No trabalho de classificação, o bibliotecário tem como objetivo não meramente ordenar os livros nas estantes, mas permitir a recuperação da informação. Vou repetir o que já disse anteriormente, só que voltado agora para a classificação: “Com esse pensamento, podemos afirmar que o trabalho de classificação de materiais é todo voltado para os usuários. Melhor: é todo voltado para a apropriação da informação por parte do usuário. Ainda mais: é todo voltado para a mediação da informação”.

Figura 19 - O processo de classificação possibilita a organização dos materiais nas estantes, separando-os por assuntos. Esse processo também faz parte da mediação da informação



Fonte: Flickr¹⁷

Não podemos entender nenhum trabalho desenvolvido nas bibliotecas que não seja voltado para o atendimento de necessidades informacionais dos usuários. Se assim não for, o trabalho será desprovido de objetivo.

Assim, a mediação da informação é qualificada como implícita quando:

[...] ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92-93).

¹⁷ FLICKR. John Banbury. Disponível em: <https://www.flickr.com/photos/johnbanbury/5125419711/>. Acesso em: 18 dez. 2018.



4.4.6 Atividade

Em uma camiseta confeccionada por alunos de Biblioteconomia, lê-se a frase “Informação é tudo”. Essa frase pode servir de reflexão sobre a ideia de informação. Você concorda com a frase ou não concorda? Em qualquer um dos casos, diga os motivos que o levam a concordar ou a discordar.

Resposta comentada

A informação não é algo construído antecipadamente. Ela vai se formando em todo seu ciclo de vida. A cada momento agrega algo e vai se formando até que um usuário que entra em contato com ela determinará se ela é ou não uma informação para ele. Isso ocorre porque o usuário, em contato com a **possível informação**, utiliza todo o seu acervo de conhecimentos e experiências. Ele (usuário) determinará a existência ou não da informação. Assim, há informação para mim que significa nada para você. E vice-versa. Claro, nem tudo é informação, pois devemos ter cada pessoa como base para afirmar que uma informação de fato existe.



4.4.7 Atividade

Analise a figura a seguir e tente identificar a necessidade informacional da criança/usuária.



Fonte: OFAJ¹⁸

¹⁸ OFAJ. Tirinha. Disponível em: http://www.ofaj.com.br/debastandos_conteudo.php?cod=119. Acesso em: 18 dez. 2018.

Resposta comentada

Atender questões propostas pelos usuários não é uma coisa fácil. Precisamos conversar com ele (uma técnica chamada *Entrevista de Referência*, que você verá na disciplina que abordará o **Serviço de Referência**). Para que o aluno deseja a informação solicitada? Essa é uma pergunta que nós, bibliotecários, devemos nos fazer ante a questão apresentada pelo usuário. Uma criancinha quer saber a verdadeira história do Papai Noel? Você diz a verdade, destruindo o imaginário dela? Ou pede para que os pais entrem em contato com você? Claro que a figura tem base no humor e, dentro da **licença poética** de todos os autores, exagera na apresentação de uma situação. Mas o importante é sabermos que não há respostas certas antecipadamente. Cada ação, atividade, trabalho do bibliotecário exige uma decisão.



4.4.8 Atividade

Muitos **causos** ocorrem no setor de atendimento das bibliotecas (Serviço de Referência e Informação). Veja um exemplo a seguir.

Jugular

Durante a tarde, a menina, ainda vestida com o uniforme da escola, embora estudasse no período da manhã, entra na biblioteca, dirige-se para a bibliotecária e, séria, diz:

— Preciso fazer uma pesquisa que minha professora pediu. Passei na biblioteca da escola e não consegui nada. A senhora poderia me ajudar?

A bibliotecária, solícita, questiona:

— E qual é o tema de sua pesquisa?

— Jugular – responde a menina mais do que depressa.

— Você não encontrou nada na biblioteca da escola?

A menina olhou para os lados e, parecendo fazer uma confidência, falou baixinho:

— A biblioteca lá da escola é muito fraca. Não tem quase nenhum livro. Parece que tem uma pessoa que arruma as estantes, mas quase sempre a biblioteca está sozinha. A Carol, minha amiga, disse que outro dia uma aluna da 7ª encontrou um rato lá dentro. Agora ninguém mais quer estudar lá. Na semana passada eu e o meu grupo fomos fazer um trabalho na biblioteca, mas ninguém colocou o pé no chão; sentamos em cima das pernas. Todo mundo tem medo de achar um rato quando tirar um livro da estante.

A bibliotecária continuava atenta à história da criança.

— Para dizer a verdade, bom, eu passei rapidamente na biblioteca, dei uma olhada e percebi que não tinha nada sobre o assunto da pesquisa.



— Não se preocupe, eu vou lhe ajudar – disse a bibliotecária já caminhando para as estantes e levando a menina consigo.

Depois de selecionar alguns materiais – alguns manuais de ciências, um atlas do aparelho circulatório, etc. – a bibliotecária depositou-os sobre uma mesa e deixou a menina em sua tarefa de pesquisa.

Meia hora passada, a menina volta a procurar a bibliotecária.

— Eu olhei todo aquele material que a senhora me passou, mas não encontrei nada sobre jugular neles.

— Não encontrou nada? Mas eu lhe passei os melhores materiais que temos sobre o assunto. Acho que você não está olhando direito. Naqueles livros tem tudo do que você precisa para cumprir sua tarefa.

— Os livros que a senhora me passou só tem coisa sobre coração, pulmão, sangue, essas coisas...

— E o que há de errado nisso? Você não disse que queria fazer um trabalho sobre jugular?

— Exatamente, meu trabalho é sobre jugular. Eu copiei direitinho no caderno. Eu lembro até da professora dizendo que o jugular era um ex-presidente...

(Oswaldo F. de Almeida Júnior – relatando um caso ouvido em algum lugar)

Fonte: http://www.ofaj.com.br/generalidades_conteudo.php?cod=102.

- a) Identifique no texto a interferência da bibliotecária e o processo de organização (ou parte dele).
- b) Avalie a apropriação da informação pela jovem. Ela ficou satisfeita momentaneamente com o atendimento? Houve conflito de interesse?
- c) Como você classifica a mediação da informação? Ela foi implícita ou explícita? Justifique.

Resposta comentada

- a) A bibliotecária separou os livros que condiziam com a área de conhecimento da palavra a ser pesquisada. O bibliotecário interfere no processo de apropriação da informação realizada pelo usuário. Claro que pode interferir mais ou menos, mas sempre irá interferir, quer em contato direto com ele, quer de maneira indireta. Nesse caso, de maneira direta. O processo de organização de informação fica evidente quando a bibliotecária busca referências de livros para ajudar a pesquisa da jovem.
- b) A apropriação da informação não acontece por um erro de comunicação a partir do usuário (jugular = João Goulart). A menina ficou satisfeita momentaneamente, mas houve conflito de interesse, pois os livros não atendiam ao que ela desejava. A confusão entre o que escutou e o que foi procurar não permitiu o sucesso de sua pesquisa.
- c) A mediação foi explícita, pois a menina foi fisicamente à biblioteca.

RESUMO

A mediação da informação está presente no fazer do profissional bibliotecário. Conhecemos o mundo a partir dos olhares de outros. Alguns pontos são básicos para compreendermos a mediação da informação: quase nada conhecemos, sensorialmente, do mundo; a maioria do que conhecemos é fruto do olhar de outros, é fruto da mediação; nosso conhecimento é construído individualmente; mesmo sendo individual, o conhecimento é sempre e necessariamente construído na relação (entre o sujeito e o mundo); sendo construído na relação, o conhecimento está em nós e no mundo; o conhecimento é uma troca; o conhecimento é infinito e inacabado, sempre por se fazer; nós somos seres inacabados, em construção. O conceito de Mediação da Informação aqui utilizado é o seguinte:

[...] 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.

Desse conceito é preciso destacar: as noções de **interferência**, de **processo**, de **apropriação**, de **satisfação momentânea** e de **conflito**. No trabalho do bibliotecário identificamos a mediação da informação em dois âmbitos: mediação explícita e mediação implícita. A mediação explícita da informação ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância, nos quais não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação. Por sua vez, a mediação da informação é qualificada como implícita quando ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação.