

## Um olhar sobre a evolução do conceito de mediação na Ciência da Informação

Maria Izabel Moreira Arruda

[mizabel@ufpa.br](mailto:mizabel@ufpa.br)

Hamilton Vieira Oliveira

Universidade Federal do Pará, Faculdade de Biblioteconomia, Belém, PA, Brasil

[hamilton@ufpa.br](mailto:hamilton@ufpa.br)

**Resumo:** Por meio de uma revisão da literatura examina o conceito de mediação na Ciência da Informação, apresentando a contribuição teórica de pesquisadores reconhecidos em âmbito nacional e internacional. Apresenta em suas considerações finais uma definição de mediação na Ciência da Informação; afirma que são poucos os trabalhos científicos sobre o tema, embora sejam significativos, e recomenda a realização de mais estudos teóricos e práticos acerca da mediação desenvolvida em diferentes tipos de bibliotecas e outros ambientes de uso intensivo de informação.

**Palavras-chave:** Mediação da informação; Mediação Digital.

### A Look Over the Evolution of the Concept of Mediation in Information Science

**Abstract:** By means of a review of the literature, it examines the concept of mediation in Information Science, presenting the theoretical contribution of nationally and internationally renowned researchers. It shows in its final remarks a definition of mediation in Information Science; it claims that there are few, though significant, scientific papers on the subject, and recommends carrying out more theoretical and practical studies on the mediation developed in different types of libraries and other environments of intense information usage.

**Keywords:** Digital mediation; Mediation of Information.

### Una mirada a la evolución del concepto de la mediación en Ciencia de la Información

**Resumen:** Por medio de una revisión de la literatura se examina el concepto de mediación en la Ciencia de la Información, presentando la contribución teórica de los investigadores reconocidos en el ámbito nacional e internacional. Presenta en sus consideraciones finales una definición de mediación en la Ciencia de la Información; afirmando que son pocos los trabajos científicos sobre el tema, aunque sean significativos, y recomienda la realización de más estudios teóricos y prácticos acerca de la mediación desarrollada en diferentes tipos de bibliotecas y otros ambientes de uso intensivo de información.

**Palabras clave:** Mediación de la Información; Mediación Digital.

## 1 Introdução

Os estudos sobre a mediação em Ciência da Informação (CI) justificam-se pela necessidade de promover a reflexão teórica sobre o tema visto que a prática de mediação já ocorre nas bibliotecas desde a Antiguidade, quando estas se preocupavam apenas com a preservação dos documentos, mas já se previa que, em algum momento, aconteceria o encontro do leitor com aquela informação armazenada: essa era, certamente, a intenção que motivava a guarda dos documentos. É fato que a mediação tem sido praticada na Biblioteconomia ao longo do tempo, de uma maneira natural, sem que, no entanto, houvesse a preocupação com o emprego do termo.

O termo “mediação” parece ter sido primeiramente usado na área jurídica, aplicando-se à intervenção de um juiz ou mediador para dirimir conflitos. Atualmente muitas outras áreas do conhecimento utilizam-no, ainda que, não raro, num primeiro momento, sem aprofundamentos teóricos, como tem sido observado na Biblioteconomia, em que se entende a mediação como a ação desenvolvida para promover o encontro entre o usuário e a informação.

A ciência, todavia, necessita de estudos teóricos que possibilitem precisão no uso dos termos, e Silva (2010) defende a ideia de que a CI deve “recusar uma ‘importação’ imediata, redutora, que deve dar lugar a uma apropriação crítica do conceito” – o uso do termo precisa ajustar-se às especificidades da área. É, portanto, objetivo deste artigo, estudar a mediação sob uma perspectiva teórica. Para isso, apresenta-se uma revisão da literatura acerca de mediação como contribuição a futuros estudos sobre o tema.

## 2 Contribuições teóricas aos estudos em mediação

Primeiramente deve-se destacar a origem da palavra mediação. De acordo com Ferreira (2010, p. 495) e Cunha (2010, p. 417), a palavra “mediação”, substantivo feminino que significa ato ou efeito de mediar, intermediação, origina-se do latim *mediatione*; a palavra “mediador”, adjetivo masculino, do latim *mediatore*, significa aquele, ou aquilo, que medeia ou intervém, intermediário, medianeiro; e a palavra “mediar”, verbo transitivo direto, origina-se do latim *mediare* e significa dividir ao meio, intervir como árbitro ou mediador.

A origem provável da palavra mediação é indicada por Jean-Louis Lascoux em publicação eletrônica da Associação Fórum-Mediação. Lascoux (2006) entende a mediação como uma disciplina decorrente da evolução do pensamento humano e com contributos da Filosofia. Esse autor destaca a arte da linguagem na função de intermediar as relações, mas refere haver diversas concepções de mediação, desde a “simples intervenção pedagógica na

transmissão de saberes”, até aplicações nas várias dificuldades existentes nas relações: o mediador facilita o confronto das diferenças.

A palavra mediação antes de derivar de uma palavra latina (*medium*, *medius*, *mediator*) terá aparecido na enciclopédia francesa em 1694, cujo aparecimento é identificado nos arredores do século XIII, para designar a intervenção humana entre duas partes. A raiz “*medi*” parece ter sido utilizada pelos romanos que a terão recebido, por associação de idéias do nome deste país desaparecido, a *Media*, (para resumir), um país vizinho das terras da antiga Persa que se tornou o Irã (LASCOUX, 2006, p. 1).

É evidente o traço jurídico nas origens do termo mediação: em geral, nas fontes de informação, há duas partes em conflito, e uma terceira pessoa, o mediador, faz intervenções a fim de solucionar a questão; mas também se percebem outras aplicações da mediação, como na Pedagogia, citada acima por Lascoux.

De acordo com Silva (2010), da leitura da obra *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, dirigida por Bernard Lamizet e Ahmed Silem, deduz-se que o sentido jurídico é ignorado no conceito de mediação; o que é destacado é a abordagem sociológico-comunicacional: a mediação seria, então, uma ação subjetiva, definida como “uma instância articuladora, na comunicação e na vida social, entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e da relação social” (LAMIZET; SILEM, 1997, 364-365).

A mediação ocorre por meio da língua, da comunicação e das instituições. Pela língua, estabelecem-se as relações entre os homens: “a língua é uma mediação que permite nomear e representar, mediante formas comuns, os objetos captados por percepções singulares”. A comunicação “desempenha uma função de mediação no espaço social ao organizar e ao estruturar as expressões de pertença das quais os atores se reclamam no espaço social”. As estratégias desenvolvidas na comunicação para a execução de atividades e projetos pelos sujeitos comunicantes constituem, pois, as mediações institucionais. “As estratégias de comunicação são mediações institucionais, porque consubstanciam o uso comunicacional das instituições pelos atores que as integram” (LAMIZET; SILEM, 1997 *apud* SILVA, 2010, p. 5).

Pierre Lévy, em seu texto “A revolução contemporânea em matéria de comunicação”, traduzido por Juremir Machado da Silva, em contraposição ao tradicional modelo dos meios de comunicação convencionais “de um para todos”; discute a possibilidade de um novo modelo de comunicação: “de todos para todos”, a partir da possibilidade de cada um tornar disponível informação na rede mundial de computadores. Esse é o contexto no qual o autor apresenta o conceito de desintermediação, que supõe tanto a possibilidade da livre contribuição de todos para a produção do “hiperdocumento mundial” quanto um elevado padrão de competência nos processos de acesso e uso da informação da parte de quem dela necessite.

Importa atentar que o termo desintermediação, utilizado no sentido de negar a interferência ou mesmo a existência de um mediador, em casos de busca de informações em ambientes eletrônicos, não nega a existência dos modelos tradicionais, com os quais conviverá por longo tempo, como na comunicação científica onde prevalece largamente a formalidade e os processos de avaliação *a priori*.

O estudo das mediações no campo da comunicação tem também a relevante contribuição de Jesús Martín-Barbero, pesquisador e professor espanhol, residente na Colômbia há mais de 37 anos. Em sua extensa produção científica, que abrange artigos, livros, conferências e entrevistas, destaca-se *Dos meios às mediações*, livro em que apresenta a sua teoria, com o deslocamento da pesquisa centrada nos meios de massa para as mediações. Sobre essa obra, Martín-Barbero afirma:

O que se encontra aqui traz as pegadas de um longo percurso. Vinha eu da filosofia e, pelos caminhos da linguagem, me deparei com a aventura da comunicação. E da heideggeriana morada do ser fui parar com meus ossos na choça-favela dos homens, feita de pau-a-pique, mas com transmissores de rádio e antenas de televisão. Desde então trabalho aqui, no campo da mediação de massa, de seus dispositivos de produção e seus rituais de consumo, seus aparatos tecnológicos e suas encenações espetaculares, seus códigos de montagem, de percepção e reconhecimento (MARTÍN-BARBERO, 2009, p. 27).

Numa entrevista concedida à jornalista Claudia Barcellos, aluna da Escola de Comunicação e Artes da Universidade de São Paulo (USP), que foi transmitida no programa Sintonia CBN, da Rádio CBN São Paulo, em 13 de maio de 2000, Martín-Barbero declarou:

O que eu comecei a chamar de mediações eram aqueles espaços, aquelas formas de comunicação que estavam entre a pessoa que ouvia o rádio e o que era dito no rádio. [...] Mediação significava que entre estímulo e resposta há um espesso espaço de crenças, costumes, sonhos, medos, tudo o que configura a cultura cotidiana. Era essa espessura da cultura cotidiana, que, para mim, na América Latina, era muito rica (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 154).

Ainda na referida entrevista, Martín-Barbero afirma que, nos EUA, os meios de comunicação podem ser muito importantes na vida das pessoas, diferentemente da América Latina, porque “muitas das formas comunicativas de solidariedade, de convivência, que ainda existem na América Latina, nos Estados Unidos já não existem, ou não existiram nunca”. Martín-Barbero acredita ser possível, nos EUA, que pessoas se suicidem por desespero, por exemplo, quando um personagem desaparece; na América Latina, isso é menos provável, pois a vida é muito “festiva, lúdica, familiar, religiosa”. Com base nessas observações, ele afirma que “tentar medir a importância dos meios em si mesmos, sem levar em conta toda essa bagagem

de mundo, da vida, da gente, é estar falsificando a vida para que caiba no modelo dos estudos dos meios” (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 154).

A importância dos meios é reconhecida por Martín-Barbero, mas, para ele, é preciso refletir sobre essa importância, pois são diversos os modos como esses meios são utilizados pelas pessoas. Segundo ele, o hábito de assistir à televisão todos os dias desde a manhã até a noite é comum entre donas de casa e é bem diferente do contato esporádico que, por exemplo, um intelectual tem com esse meio, pois seu televisor só é ligado para assistir a determinadas programações, como “a um programa de ópera ou uma hora de teatro de Shakespeare, da BBC de Londres”. Logo, “os meios influem, mas conforme o que as pessoas esperam deles, conforme o que pedem aos meios” (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 155).

Ainda segundo Martín-Barbero, a noção de comunicação não abrange só a transmissão de informação com emissor, receptor, canal: “em um casal se beijando há uma profunda comunicação e ninguém está conversando”, assim como num baile, em que “as pessoas se comunicam através do corpo”. A observação da vida cotidiana das pessoas na América Latina, “em meio à miséria social, mas, também, em meio à riqueza da vida”, faz sobressair a riqueza cultural. Cultura é mais do que aponta a Sociologia: há uma concepção antropológica de cultura que está ligada às crenças, aos valores, às atividades como bordar, pintar; cultura não é só ir ao teatro ou ao cinema, mas é o convívio, no qual se reproduzem os costumes dos avós, ou se rompe com esses costumes, por exemplo. Para Martín-Barbero, o mais importante é compreender, na atualidade, as novas linguagens que surgem, e não só as tecnologias como o computador e a Internet. O autor está juntando cada vez mais não só comunicação e cultura, mas também educação (MARTÍN-BARBERO; BARCELLOS, 2000, p. 157-158).

Martín-Barbero afirma que decidiu partir das mediações, em vez de fazer a pesquisa partir da análise das lógicas de produção e recepção, como seria o comum até então. Mediações seriam os “lugares dos quais provêm as construções que delimitam e configuram a materialidade social e a expressividade cultural da televisão”. Afirma ainda que, “à guisa de hipótese, recolhendo e dando forma a uma série de procuras convergentes, embora muitas delas não tenham como ‘objeto’ a televisão, propõem-se três lugares de mediação: a cotidianidade familiar, a temporalidade social e a competência cultural” (MARTÍN-BARBERO, 2009, p. 294).

Para Marco Bastos, a proposta de Martín-Barbero de passar dos meios às mediações possibilita “pensar a recepção fora do diagrama da teoria informacional”, uma vez que Martín-Barbero faz uma crítica extensa à teoria da informação. Para Marco Bastos, Martín-Barbero defende então uma teoria envolvendo os elementos da liturgia informacional, emissor,

receptor, canal e mensagem, em contextos culturais, tendo como “conceito-chave”, para coordenar essas manifestações, a mediação (BASTOS, 2008, p. 86).

Em artigo publicado originalmente em 2003, em língua francesa, Jean Davallon, professor da Universidade de Avignon, França, analisa o uso do termo “mediação” pelos investigadores das Ciências da Informação e da Comunicação, englobando a nova forma de pensar a comunicação. Tal artigo foi traduzido e republicado em língua portuguesa, no periódico eletrônico Prisma.com, em 2007, sob o título *A mediação: a comunicação em processo?* O autor inicia seu texto com uma interrogação e logo apresenta a adequada resposta, como segue:

Quando se fala do mediador da República, ou ainda da organização da mediação jurídica, o que há em comum com a mediação cultural, por exemplo? As primeiras são instâncias de regulação social entre pessoas em conflito ou que têm interesses divergentes – as instâncias em posição de terceiro que são ao mesmo tempo neutras e dotadas de uma autoridade e cuja acção consiste em tornar possível uma compreensão entre os actores na esperança de lhes permitir sair de uma situação de conflito. Nada disto se passa na mediação cultural. Nenhuma situação de conflito, apenas uma falta, um desvio (DAVALLON, 2007, p. 3).

Em seguida, Davallon define funcionalmente mediação cultural: “visa fazer aceder um público a obras (ou saberes) ” – ele refere-se ao público e aos objetos culturais –, “e a sua acção consiste em construir uma interface entre esses dois universos estranhos um ao outro (o do público e o, digamos, do objecto cultural) com o fim precisamente de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro”. Mas o autor questiona-se sobre essa situação, pois, segundo ele, a mediação cultural “não deixa de cobrir coisas tão diversas como a prática profissional dos mediadores (de museu ou de património, por exemplo); uma forma de acção cultural por oposição à animação cultural; a construção de uma relação com a arte; produtos destinados a apresentar ou a explicar a arte ao público; etc.”. Ainda assim, Davallon propõe-se a avaliar ou a fundamentar o conceito, reconhecendo seu sucesso atual nas Ciências da Informação e Comunicação (DAVALLON, 2007, p. 4). Três tipos de utilização do termo “mediação” são apontados por Davallon nos diversos textos analisados: como ação de servir de intermediário, como conceito operatório e como definição.

Davallon (2007, p. 19) conclui que a noção de mediação, “tal como é utilizada pelas Ciências da Informação e da Comunicação, reenvia de facto para a Filosofia”, mas enfatiza a necessidade de uma definição de mediação. O modelo da mediação relacionaria informação e sujeitos sociais e inseriria a relação entre eles num dispositivo singular – o texto, a mídia, a cultura (DAVALLON, 2007, p. 23).

Para Lucia Santaella (2011, p. 189), professora e pesquisadora da Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), atuando na área da comunicação, “não há mediação sem signo. São os signos, as linguagens que abrem, à sua maneira, as portas de acesso ao que chamamos de realidade”. A linguagem é, portanto, o eixo dos processos de mediação, “é o que nos constitui como humanos”. Fala-se das mediações midiáticas, das mediações culturais, entre outras, “mas o papel que a linguagem desempenha nesses processos é sempre tão esquecido que tenho chamado de ‘ponto cego da retina’” (SANTAELLA, 2011, p. 189).

Ainda para a referida autora, a linguagem é pensamento, inclui percepção e ação, e, mesmo quando se apresenta em sua natureza mental, tem um corpo, materializa-se em algo físico, na fala, na escrita. Para Santaella (2011, p. 191), a função primordial da linguagem é ser mediadora e, portanto, tem função comunicativa.

Santaella (2011, p. 204) afirma que atualmente são tantos os recursos tecnológicos utilizados na mídia, dos quais todos nós dependemos, que “a linguagem, ou ‘âmago do ômega’, resta olvidada pelos teóricos e críticos da cultura e da comunicação, apagada por trás das considerações da midiamania”.

A pior consequência desse estado de coisas, provocado pelo esquecimento da linguagem, encontra-se na compreensão simplista de mediação e, especialmente, de mediação tecnológica que tem aparecido com frequência nos estudos sobre mídias e tecnologias midiáticas. Vem daí a necessidade de atenção especial que os conceitos de mediação e mediação tecnológica parecem exigir (SANTAELLA, 2011, p. 204).

Ainda para Santaella (2011, p. 207), “há graus de mediação, do nível mais baixo e rudimentar ao mais complexo”. A autora lembra que uma enxada pode aumentar a força física de um braço humano, mas é o homem que faz a mediação entre a força do braço e a terra.

Portanto, para sermos fiéis ao sentido legítimo de mediação, devem estar nele implicados a afecção, a percepção e a cognição mediada do mundo pela linguagem, pelos signos. O conceito de mediação não deve ser simploriamente entendido como meio de comunicação e nem mesmo como ambiente cultural e social que os meios criam. Mediação é, sobretudo, um conceito epistemológico que envolve a grandeza humana, que é também a nossa tragédia de só ter acesso ao mundo físico, afetivo, sensório, perceptivo, cognitivo, pela mediação dos signos (SANTAELLA, 2011, p. 207-208).

Silva e Ribeiro (2011, p. 155) também enfatizam a urgência de promover-se a apropriação crítica do conceito de mediação em sua área de estudo, visto que tal conceito tem valor hermenêutico nas pesquisas e análises desenvolvidas na CI. Explicam a seguir o significado de apropriação crítica, que seria:

uma adequação do conceito aos problemas e aos casos específicos do nosso campo de estudo, o que implica sempre, especialmente quando aproveitamos ou importamos um conceito operatório surgido e desenvolvido por outra(s) disciplina(s), um exercício de crítica e de integração instrumental no quadro teórico-metodológico que nos é próprio. E só assim é possível ir respondendo com coerência e solidez às questões fundamentais que activam e estimulam o debate epistemológico (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 155).

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, professor e pesquisador da Universidade Estadual de Londrina, no Brasil, desenvolve uma pesquisa sobre mediação e afirma que, na CI, a mediação tem sido entendida como as ações de atendimento ao usuário, empiricamente, nos serviços de referência nas diversas unidades de informação. Entretanto, para ele, essa imagem de ponte, isto é, a mediação apenas como ponto de ligação entre a informação e o usuário é inapropriada, por apresentar “a ideia de algo estático, que leva alguma coisa de um ponto a outro ponto, sendo estes predeterminados e fixos, e sem interferir no trajeto, no modo de caminhar e no final do percurso” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92). Em seus estudos, Almeida Júnior elaborou um conceito de mediação da informação, embora o declare ainda em forma embrionária. Segundo ele, mediação da informação seria:

toda a ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Almeida Júnior parte do princípio de que não há conhecimento no isolamento, ele se constrói na relação com o mundo, com outros homens. O autor toma, portanto, por base, as ideias de estudiosos como Vigotski, Paulo Freire, Marilena Chaui, Istvan Meszaros, Armand Mattelart, Ignacio Ramonet, Emir Sader e Phillippe Breton (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 96)

### **3 A mediação e os paradigmas custodial e pós-custodial**

Para Silva e Ribeiro (2011), os estudos sobre mediação levam a concluir que existem modelos distintos do exercício de mediação ao longo do tempo, em unidades de informação como bibliotecas e arquivos. Seriam, pois, a mediação custodial e a mediação pós-custodial.

A mediação custodial está situada no período em que se seguia o paradigma custodial, patrimonialista, historicista, tecnicista, que se estende desde 1789 até por volta de 1945. Essa mediação é tida como “imperfeita e perversa ou ‘negativa’, [...] e contraditória face ao destino comunicacional que Arquivos e Bibliotecas deveriam cumprir, sob a égide do Estado-Nação, primeiro, e do Estado Cultural, a seguir, em proveito do espaço social”. Paul Otlet, Ortega y Gasset e Ranganathan ajudam a compreender como se desenvolveu essa mediação e

contribuem para o surgimento de uma nova mediação, a mediação pós-custodial (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 161-162).

Ainda de acordo com Silva e Ribeiro (2011, p. 164), os profissionais da informação que realizavam a mediação custodial – o bibliotecário, o arquivista e o documentalista – seriam mediadores, pois atendiam à demanda de informação dos utilizadores de bibliotecas e arquivos, e podiam influir de maneira incisiva em crianças, adolescentes e jovens, com orientações em suas leituras, audições musicais e preferências estéticas, entre outras ações informacionais. Também interferiam quando produziam instrumentos de acesso, como resumos e análises seletivas de informação, que serviriam para a tomada de decisões. Especialmente nos anos 1930 do século XX, já parecia haver excesso de informação, e essa seria a justificativa para o exercício de uma “mediação menos passiva e até demasiado influenciadora”, pois o bibliotecário selecionava a informação a fim de que os utilizadores não perdessem muito tempo.

O bibliotecário indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan promoveu o desenvolvimento das bibliotecas na Índia e deixou grande contribuição para a Biblioteconomia com suas famosas *Cinco leis da Biblioteconomia*: os livros existem para serem lidos; a cada leitor o seu livro; a cada livro o seu leitor; poupar tempo ao leitor; a biblioteca é um organismo em crescimento. Além dessa contribuição, Ranganathan é também autor da Classificação Colon, de 1933, considerada a primeira classificação facetada (RANGANATHAN, 2009). Um olhar atento às leis e aos estudos de Ranganathan permite observar, nesses mesmos estudos, o conceito de mediação, os seus agentes e mesmo o seu ambiente privilegiado: o livro, o leitor, a biblioteca; que certamente podem ser atualizados conforme a evolução tecnológica dos suportes, dos meios, dos ambientes.

Segundo Silva e Ribeiro (2011), a mediação pós-custodial é aquela que passou a acontecer neste novo paradigma pós-custodial, que se inicia por volta de 1945 e que perdurará provavelmente ao longo do século XXI. Pode-se dizer que, atualmente, ainda se vive um período de transição entre o paradigma custodial e o pós-custodial.

As mudanças operadas no mundo com o advento de novas tecnologias trazem consequências para o modo de vida das pessoas em sua rotina do dia a dia. Acontece hoje o mesmo que aconteceu, por exemplo, na época da Revolução Industrial, quando as pessoas preocupavam-se muito com o resultado dos avanços de então: a chegada dos automóveis, da luz, do telefone, do emprego, entre outros avanços, causou uma inquietação acerca das possíveis transformações na maneira de viver, de trabalhar, de divertir-se, de fazer compras, de investir dinheiro, de fazer arte, de educar os filhos, de cuidar da saúde, enfim, em todas as situações da vida cotidiana (DERTOUZOS, 1998, p. 153).

As novas tecnologias que fizeram surgir um novo paradigma no século XX são da área da Informação e Comunicação; sua criação foi motivada pela produção demasiada de informação, ou seja, pelo fenômeno da explosão informacional (*information overload*). Silva e Ribeiro (2011, p. 170) destacam que a Internet, juntamente com toda a estrutura de tecnologia digital, está a serviço da produção, do armazenamento, da recuperação e da disseminação da informação, constituindo o “ciberespaço (Pierre Lévy), o espaço de fluxos (Manuel Castells) ou a infosfera (Luciano Floridi)”. Esses recursos são utilizados pelos mediadores, abrangendo bibliotecários, arquivistas, documentalistas, demais gestores de informação e também designers de conteúdos multimídias. As TIC também estão a serviço dos utilizadores da informação, especialmente dos info-incluídos, e dos *born digital* ou nativos da Internet – estes últimos fazem parte da geração que está a crescer e a ser educada no contexto do mundo digital.

Há, pois, também na atualidade, assim como no período da Revolução Industrial, uma atmosfera de inquietação decorrente das muitas mudanças necessárias para acompanhar os novos tempos que, apresentando recursos novos, requerem conhecimentos novos e, portanto, novos comportamentos. As alterações necessárias fazem-se sentir tanto nos lares, nas atividades rotineiras das pessoas, como também na área profissional, nas diversas atividades desenvolvidas pelos trabalhadores em empresas, escritórios, hospitais, universidades, bibliotecas e demais instituições públicas e privadas.

Na área da Ciência da Informação, de acordo com Silva e Ribeiro (2011, p. 171), com os diversos suportes de informação impressos e eletrônicos a acumular-se nas bibliotecas públicas e especializadas, e em arquivos públicos e de outras organizações, documentos precisam ser mediados para permitir o acesso aos utilizadores. Surge uma interrogação: como tais documentos estão sendo processados e colocados à disposição de seus usuários? A seguir, outra questão mais complexa: como saber se essa partilha é efetiva e se os usuários têm acesso à informação e assimilam criticamente o que encontram? Para responder a essas questões, surgem, ainda na segunda metade do século XX, estudos sobre utilizadores e comportamento informacional, bem como se intensificam os serviços de avaliação e de seleção da informação, para que ela seja usada com mais proveito.

Os serviços de informação multiplicaram-se e complexificaram-se até se instalarem na Internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos actores e agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na Internet/redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Possíveis traços caracterizadores, entre os quais importa destacar a interação e os

processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 171).

A digitalização de obras originalmente em suporte de papel tem aumentado consideravelmente, o que, em princípio, deve ser considerado positivo, pois democratiza a informação, uma vez que muito mais pessoas podem ter acesso gratuitamente às obras digitalizadas, nas próprias salas de leitura das bibliotecas públicas que oferecem o serviço de Internet a seus usuários. Entretanto, em seu livro *A questão dos livros: passado, presente e futuro*, Robert Darton, atualmente diretor da Biblioteca da Universidade de Harvard, declara-se apreensivo com um projeto do Google de digitalizar milhões de livros, abrangendo o acervo da Biblioteca de Harvard e de mais três bibliotecas universitárias, criando uma megabiblioteca digital.

Não me opus ao projeto do Google de tornar livros em domínio público disponíveis gratuitamente na Internet, mas a empresa planejava vender assinaturas do banco de dados digitalizado, composto de livros protegidos de direito autoral, e dividir a receita com os reclamantes que estavam processando a empresa. Quanto mais eu aprendia sobre o Google, mais a empresa me parecia um monopólio dedicado a conquistar mercados em vez de um aliado natural das bibliotecas, cujo único propósito é preservar e difundir o conhecimento (DARTON, 2010, p. 10).

Para Robert Darton, é preciso digitalizar, mas é primordial democratizar a informação, e o compromisso do Google de “fornecer livre acesso ao seu banco de dados num único terminal de computador em cada biblioteca pública é repleto de restrições”, uma vez que, entre outras questões, um único terminal deverá ser insuficiente para atender a demanda das bibliotecas (DARTON, 2010, p. 33).

A mediação pós-custodial é praticada por bibliotecários e arquivistas, mas também pelos profissionais da informática, que “controlam o processo tecnológico e o desenho e fixação no software dos metadados”; diferentemente, na mediação custodial, essas atividades eram descritivas e realizadas sem tecnologia eletrônica, apenas pelos bibliotecários e arquivistas (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 174).

O diálogo entre os bibliotecários e os profissionais da informática é necessário para a efetivação da biblioteca digital, pois a mediação pós-custodial é uma multimediação e precisa dos conhecimentos especializados do programador e do designer de informação (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 177).

Quanto à literacia informacional, que exige competências críticas (cognitivas) dos utilizadores para o uso das informações, a mediação é realizada pelos profissionais da informação, “embora a sua participação neste domínio seja cada vez mais reduzida e partilhável com professores, formadores, comunicação social (sobretudo televisão e rádio), amigos presenciais e encontrados em comunidades virtuais”, entre outros, e não se sabe bem em que direções ainda vão avançar esses processos (SILVA; RIBEIRO, 2011, p. 179).

Silva e Ribeiro (2011, p. 180) sistematizam os tipos de mediação pós-custodial e informacional – conceito indispensável às pesquisas em CI – por meio do quadro 1.

### Quadro 1 – Caracterização da mediação pós-custodial.

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

Fonte: Silva e Ribeiro (2011, p. 180-181).

Silva e Ribeiro (2011) afirmam que, por enquanto, só foi possível identificar três tipos de mediação pós-custodial e destacam a cumulativa, “que está emergindo de forma aparentemente anárquica”.

#### 4 A mediação e as tecnologias de informação e comunicação (TIC)

Em rede digital, aparecem, desenvolvem-se e desaparecem inúmeros recursos de informações, muitas vezes organizados por grupos de pessoas de diversos perfis, outras por uma pessoa só. Algumas vezes são realizações de graduados e pós-graduados em Ciência da Informação, e todos coexistem no espaço digital.

Aldo Barreto, professor e pesquisador brasileiro, em artigo intitulado *Mediações digitais*, publicado no periódico eletrônico *DataGramaZero*, questiona-se sobre o futuro. Duas questões preocupam-no: “como serão as pessoas do amanhã em um mundo em que a escrita se torna cada vez mais posicionada em estruturas digitais?”; “como acontecerá a apropriação da informação e geração do conhecimento em um cenário onde a consciência humana já tenha os sentidos condicionados pelo formato digital dos textos?” (BARRETO, 2009).

As TIC estão trazendo novos desafios para os profissionais da área de CI – cada vez se lê mais nas telas dos computadores pessoais. “O interesse na leitura digital está nos seus links do texto, que trazem a sedução da viagem por escritos entrelaçados; a escritura como uma aproximação da oralidade é um novo paradigma da leitura” (BARRETO, 2009).

Barreto ressalta que os usuários de biblioteca de hoje são diferentes daqueles de vinte anos atrás, pois usam as TIC em suas leituras, pesquisas, e também escrevem em formato digital; portanto, necessário se faz pensar a CI nessa direção. Uma “forte intuição” leva Barreto a crer que “a Ciência da Informação não tem uma adequada apreciação e emergência para este problema” (BARRETO, 2009).

Barreto (2009) investiga a mediação da informação para a geração de conhecimento em documentos em formato linear e em formato digital, e as evidências encontradas são as seguintes:

- ✓ a mediação da informação para a geração de conhecimento, a percepção da informação e a assimilação da informação realizam-se de forma diferente se o receptor interage com um documento no formato linear ou em formato digital;
- ✓ a percepção da informação digital gera conhecimento de melhor qualidade, “considerando, a abrangência do tema, a riqueza de conteúdos aproximados, a atualidade das narrativas, os detalhes temáticos”, isso porque a leitura de textos cruzados estimula a criatividade – a percepção da informação digital varia dependendo do receptor, de suas vivências, de suas expectativas, por meio daquilo que o autor denomina “fluxo de pensamento divergente”;
- ✓ já a percepção do conteúdo em documentos lineares faz-se por meio de um fluxo de pensamento convergente, no qual a “reconhecimento conceitual se direciona para uma cadeia de apreensões pontuais que se ajustam a uma mesma família temática dentro do conteúdo explícito do texto”;
- ✓ “a pesquisa indica que a interação do receptor com os documentos digitais se processa como uma percepção de enunciados individualizados”, havendo, portanto, respostas individualizadas acerca de um mesmo conteúdo digital.

A pesquisa de Aldo Barreto (2009) conclui que a mediação da informação é diferente em documentos lineares ou convencionais e em documentos digitais. O quadro 2 explicita essas diferenças.

**Quadro 2 – Documento digital e linear.**

<b>TIPO DE ESTRUTURA</b>	<b>Condições de interpretação</b>	<b>Cadeia de pensamento na interpretação</b>
<b>Formato Digital</b>	- maior liberdade semântica - ampla liberdade de interpretação	- fluências de ideias - independência para elaborar significados - pensamento divergente
<b>Formato Linear</b>	- pouca liberdade semântica - interpretação fechada no texto	- ideação no contexto do texto linear - pensamento convergente

Fonte: Barreto (2009).

## 5 Considerações finais

Os estudos teóricos apresentados permitem inferir certas características do conceito em exame e propor que, na Ciência da Informação, a mediação é uma ação influente nos processos informacionais, tratando-se de procedimento profissional qualificado, comum em bibliotecas e em outros ambientes de uso intensivo de informação, considerando-se a autonomia e a subjetividade de quem oferta e de quem usa a informação.

Nos últimos anos foram poucos os pesquisadores que se dedicaram ao tema da mediação em Ciência da Informação, sendo, portanto, poucos os trabalhos publicados, ainda que significativos, em geral na forma de artigos de periódicos ou de anais de eventos científicos.

Observa-se que, apesar de consagrado na prática de bibliotecários e de outros profissionais, o conceito de mediação é carente de consolidação teórica. Há, portanto, muito a ser estudado ainda no campo da mediação em Ciência da Informação, tanto por aproximações teóricas quanto pelo exame acurado e pela reflexão crítica sobre as práticas desenvolvidas.

## Referências

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan. /dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 17 ago. 2010.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Mediações digitais. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 10, n. 4, 2009. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/ago09/F\\_I\\_art.htm](http://www.dgz.org.br/ago09/F_I_art.htm)>. Acesso em: 10 fev. 2012.

BASTOS, Marco Toledo de Assis. Do sentido da mediação: às margens do pensamento de Jesús Martín-Barbero. **Revista Famecos: mídia, cultura e tecnologia**, Porto Alegre, v. 1, n. 35, p. 86-89, abr. 2008. Disponível em: <<http://www.revistas.univerciencia.org/index.php/famecos/article/view/5369/4888>>. Acesso em: 19 set. 2012.

CUNHA, Antônio Geraldo da. **Dicionário etimológico da língua portuguesa**. 4. ed. rev. e atual. Rio de Janeiro: Lexikon, 2010.

DARTON, Robert. **A questão dos livros: passado, presente e futuro**. São Paulo: Companhia das Letras, 2010.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, n. 4, p. 3-36, jun. 2007. Disponível em: <[http://prisma.cetac.up.pt/A\\_mediacao\\_a\\_comunicacao\\_em\\_processo.pdf](http://prisma.cetac.up.pt/A_mediacao_a_comunicacao_em_processo.pdf)>. Acesso em: 14 maio 2010.

DERTOUZOS, Michel L. **O que será: como o novo mundo da informação transformará nossas vidas**. São Paulo: Companhia das Letras, 1998.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Mini Aurélio**: o dicionário da língua portuguesa. 8. ed. Curitiba: Positivo, 2010.

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

LASCOUX, Jean-Louis. **O que é mediação?** Associação Fórum-Mediação, 2006. Disponível em: <<http://www.forum-mediacao.net/module2display.asp?id=39&page=2>>. Acesso em: 3 set. 2012.

LÉVY, Pierre. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. **Revista FAMECOS**, Porto Alegre, n. 9, dez. 1998.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. 6. ed. Trad. Ronald Polito e Sérgio Alcides. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2009.

MARTÍN-BARBERO, Jesús; BARCELOS, Claudia. Comunicação e mediações culturais [Entrevista]. **Revista Brasileira de Ciências da Comunicação**, São Paulo, v. 23, n. 1, p. 151-163, jan./jun. 2000. Disponível em: <<http://wwwusers.rdc.puc-rio.br/imago/site/recepcao/textos/martin-barbero.pdf>>. Acesso em: 19 set. 2012.

RANGANATHAN, S. R. **As cinco leis da Biblioteconomia**. Brasília, DF: Briquet de Lemos. 2009.

SANTAELLA, Lucia. **Linguagens líquidas na era da mobilidade**. 2. ed. São Paulo: Paulus, 2011. (Comunicação).

SILVA, Armando Malheiro da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, n. 9, 2010. Disponível em: <[http://prisma.cetac.up.pt/Prisma.Com\\_n9-Mediacao\\_e\\_mediadores\\_em\\_Ciencia\\_da\\_Informacao.pdf](http://prisma.cetac.up.pt/Prisma.Com_n9-Mediacao_e_mediadores_em_Ciencia_da_Informacao.pdf)>. Acesso em: 22 abr. 2010.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2011.

**Recebido/Recibido/Received:** 2016-02-23  
**Aceitado/Aceptado/Accepted:** 2016-06-30