

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A ARQUIVOLOGIA: APROXIMAÇÕES TEÓRICAS¹

Emails:
marianalousada@hotmail.com

Mariana Lousada

Resumo

Este estudo tem como objetivo compreender e tecer relações entre a Arquivologia e a Mediação da Informação. Por meio de uma análise e confronto de seus conceitos principais. O desenvolvimento e a consolidação da teoria arquivística podem ser considerados recentes quando comparado a outras ciências também de caráter social, isto se deve em grande parte, pelo fato de ter sido fundamentada em um conjunto de práticas profissionais bastante específicas - a organização e gestão de arquivos. Portanto, considera-se que discussões teóricas são fundamentais para o seu amadurecimento, pois visam suprir lacunas conceituais. Considera-se a partir das análises realizadas que há uma ausência de discussões, no entanto é nítido que a Mediação da Informação encontra-se presente em diversos momentos das práticas profissionais arquivísticas, desde a produção destinação final dos documentos e concretiza-se no momento do acesso do usuário.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Arquivologia. Abordagem Canadense. Arquivística Pós-Moderna.

Abstract

This study aims to understand and weave relations between Archivology and Mediation Information. Through an analysis and discussion of their key concepts. The development and consolidation of archival theory can be considered recent when compared to other sciences also social, this is due in large part, because it was based on a set of very specific professional practices - the organization and file management. Therefore, it is considered that theoretical discussions are fundamental to their maturing as aim to address conceptual gaps. It is considered from the analyzes that there is a lack of discussion, however it is clear that the Information Mediation is present at various times of professional archival practices, from production disposal of documents and concretized at the user access.

Keywords: Mediation Information. Archival. Canadian approach. Archival Postmodern.

¹ Artigo fundamentado a partir dos resultados da Tese intitulada “A Mediação da Informação na teoria Arquivística”, defendida no Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação (PPGCI), da Universidade Estadual Paulista (UNESP), sob orientação do Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Junior.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo discute as relações entre a Mediação da Informação e a Arquivologia, por meio de uma abordagem conceitual dos principais aspectos que envolvem as temáticas.

A Arquivologia desenvolveu-se pautada nas práticas realizadas pelas instituições produtoras e detentoras de documentos de cada país. Foi somente no final do século XIX, com a publicação do primeiro manual, o Manual dos Arquivistas Holandeses, em 1898, que a área encontra sua dimensão científica, inaugurando o pensamento arquivístico tradicional por suas regras e métodos de tratamento dos arquivos.

Historicamente, o desenvolvimento da Arquivologia é pautado por três períodos principais. O primeiro tem ligação intrínseca com a História, da qual foi considerada por muito tempo como uma ciência auxiliar, em função da necessidade de se organizar os arquivos da idade média e do antigo regime.

Num segundo momento, século XX, a área volta-se para a Administração, especialmente entre os anos de 1930-1950, desenvolvendo sistemas que facilitariam o gerenciamento do crescente volume documental e da necessidade da racionalidade no momento da produção.

E um terceiro momento, de 1970 aos dias atuais, em que a Arquivologia busca se afirmar como disciplina ligada à Ciência da Informação, propondo novos métodos de abordagem e de metodologias.

Por se tratar de uma área em construção e consolidação teórica muitos temas de estudo ainda não foram devidamente explorados, é o caso da Mediação da Informação.

Considera-se que discussões teóricas são fundamentais para o amadurecimento de qualquer área do conhecimento, pois visam suprir lacunas conceituais e metodológicas.

A Mediação da Informação encontra-se presente em diversos momentos das práticas profissionais arquivísticas, desde a produção destinação final dos documentos e concretiza-se no momento do acesso do usuário.

2 INÍCIO DOS ESTUDOS DE MEDIAÇÃO E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Alguns conceitos entendidos como fundamentais, em razão de sua abrangência, acabam por impor à comunidade intelectual ou não algumas noções independentemente de haver concordância entre as partes. Esse é o caso, da mediação.

Muitos são os autores que realizaram um levantamento histórico, cronológico, etimológico e epistemológico do conceito Podemos citar o caso de Raymond Williams (1985), Signates (1998), Silva (2010a), Silva e Ribeiro (2010), Bastos (2012), dentre outros. Dentro dessas perspectivas, a mediação advém:

Do latim *mediatio*, ‘mediação, intervenção’, do verbo *mediar*, ‘estar no meio de’. Mediação no sentido de ‘reduzir para metade’ foi usado no século XIII e rapidamente abandonado. A partir do século XIV, a mediação é ‘o mediador entre Deus e os homens’. No século XIX, usou-se o termo *diplomacia* para conciliar as partes, as pessoas, envolve a mediação em casos de conflito ou desacordo, intervenção de uma terceira pessoa.

Termos relacionados: bons ofícios, conciliação, através. Leia: mediador. (CORROY; GONNET, 2008, p. 204 citado por SILVA; RIBEIRO, 2010, p. 144).

Percebe-se, a partir de uma análise desses estudos que, em sentido lato, a mediação permite ao sujeito desenvolver-se individual e coletivamente, a fim de ser reconhecido como participante de uma sociedade. Isto se deve porque, de início, é uma ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos. Os seres humanos agem em relação à realidade tomando como referência o significado que atribuem a essa realidade, que é construída nas interações sociais e mediações simbólicas (GOMES, 2010). Sendo assim, é por meio dessas relações construídas intersubjetivamente no interior da comunidade social a que pertence o indivíduo que a mediação se estabelece como uma categoria.

Silva (2010) considera que a mediação manifesta-se de três formas, através da linguagem, da comunicação, e nas mediações institucionais.

A linguagem pode ser considerada o início da mediação, haja vista que as relações entre as pessoas se organizam por meio delas, dando-lhes sentido e permitindo representar, simbolicamente, o real que é percebido; constitui-se, na medida em que os seus praticantes fazem uso próprio da norma coletiva e da cultura em que emerge o dispositivo linguístico. A língua ou linguagem possibilita nomear e representar, por intermédio de símbolos ou códigos linguísticos comuns, os objetos captados por percepções singulares, os quais são socialmente determinados e delineiam as mediações que ocorrem por meio de construções coletivas e são utilizadas para expressão individual.

Na compreensão de Pieruccini (2004), a mediação requer uma forma ou um meio de manifestação, seja ela pela linguagem, representações simbólicas, como a escrita, por exemplo. No entanto, essa manifestação deve ser compartilhada por uma comunidade, ou seja, ser reconhecida e aceita socialmente. A invenção dos suportes de inscrição das representações, concedendo-lhes possibilidades de circulação para além do âmbito imediato dos produtores, instituiu um novo paradigma de mediação, não mais exclusivamente natural, dependente do aparato biológico dos sujeitos. Desse modo, o corpo, como instrumento de transferência e recepção de signos, ganhou extensão, prolongamentos que os meios técnicos de registro propiciam.

A segunda forma de manifestação é realizada por meio da comunicação dentro dos espaços sociais, sendo representada e estruturada por formas e regras que refletem as diferentes maneiras de comunicação entre os atores que integram esses espaços. As mídias, bem como outras formas sociais de comunicação ou interação, caracterizam os elementos culturais intrínsecos que formam a identidade de um grupo ou comunidade e são apropriados pelos sujeitos.

A terceira remete-nos as mediações institucionais e as estratégias de comunicação entendidas como as formas de mediação e de comunicação, efetivamente praticadas pelos sujeitos comunicantes na sua dimensão institucional de atores sociais presos a lógicas institucionais. São consideradas mediações institucionais, uma vez que são praticadas pelos atores institucionais, tendo em vista a evolução do respectivo espaço político e institucional (VECHIATO, 2013).

Em decorrência dessa grande variedade de significados, o emprego do conceito varia de acordo com a área e a discussão pretendida. Em seguida, destacamos alguns dos usos mais comuns.

No entendimento jurídico, mediação é a intervenção de uma terceira pessoa que facilita a

solução de conflitos entre duas partes envolvidas em um determinado acontecimento. O mediador, nessa perspectiva, exerce uma postura neutra de modo a tornar possível a compreensão entre os atores com vistas a uma conciliação ou reconciliação (DAVALLON, 2007).

Na perspectiva da psicologia, designa “[...] o elemento-chave da relação do homem com o mundo e dos indivíduos entre si”. (MARTINS, 2010, p. 53). Destacam-se aqui os trabalhos fundamentados nos trabalhos de Vygotsky que buscam compreender o desenvolvimento humano nas relações mediadas entre os sujeitos e a realidade. Segundo o autor, a existência dos sistemas simbólicos, sobretudo da linguagem, foi destacada por Vygotsky como mediadora elementar na elaboração da consciência humana, já que estabelece a mediação dos processos, funções e sistemas psicológicos. Nesse sentido, a linguagem é vista mesmo como uma constituinte do sujeito, sendo este forjado nas contexturas das significações culturais construídas socialmente (MARTINS, 2010).

Outro tipo de mediação que merece ser citada é a cultural, uma vez que busca entender a interação entre os sujeitos e os níveis culturais, assim como as relações de poder e o mundo da política podem influenciar quanto à apropriação dos bens culturais pela sociedade. A interação não é sinônimo de relação pacífica e harmoniosa, pois a própria diferença implica possibilidade de contradição (VELHO, 2001, p.9).

Na visão de Almeida (2007), foi na década de 1980, no contexto das faculdades de comunicação brasileiras e latino-americanas², que surgiu um dos pontos de partida para a construção dos conceitos de mediação cultural e também de mediação da informação, ligados principalmente à ideia de cultura como processo de construção da hegemonia.

Essa hipótese da autora corrobora com a pesquisa desenvolvida por Martins (2010, p. 204), que verificou que o emprego do termo mediação na Ciência da Informação emergiu nos anos de 1980 e, até 1997, enfatizou os “[...] estudos sociais da informação, especialmente aqueles do campo dos movimentos sociais e da função política da biblioteca e da ação cultural.” Entre 1997 e 2005, “[...] há uma predominância de enfoques que consideram o bibliotecário como agente mediador do acesso e uso da informação e as tecnologias como espaços da interface entre conteúdos e a utilização.” A partir de 2005, enfatizam-se os pontos de vista do “[...] tratamento e organização da informação, bem como os econômicos-gerenciais”.

Como foi demonstrado, o conceito de mediação advém de outras áreas do conhecimento e, por essa razão, muitos autores acreditam que ainda necessita de uma construção teórica mais sólida.

²Podemos destacar dois autores que influenciaram os estudos de mediação, principalmente a partir da Comunicação. Manuel Martín Serrano, professor da *Universidad Complutense de Madrid*, propôs em 1977, uma “teoria da mediação social”, em que contrapunha o funcionalismo e o utilitarismo provenientes de perspectivas norte-americanas que dominavam os estudos do campo científico (MARTINS, 2010). E também, *Jesús Martín-Barbero*, nascido na Espanha e fixado na Colômbia, autor da obra *De los medios a las mediaciones*. Sua concepção integradora e culturalista ganhou receptividade na América do Sul e foi facilmente apropriada por pesquisadores da Ciência da Informação (SILVA, 2010b).

3 O CONCEITO DE MEDIAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Os estudos sobre mediação na Ciência da Informação estão associados e aplicados a diversos contextos teóricos e empíricos e a outros processos de informação, como a organização/representação, acesso, recuperação, uso e apropriação da informação – Além de sua contiguidade com as tecnologias digitais, o que pode ser conferido a partir do status de ligação e interação da mediação, enquanto *modus operandi* (SILVA; SILVA, 2012).

Para Silva e Silva (2012), apoiado em Almeida Júnior (2009), Gomes (2010) e Sanches e Rio (2010), a mediação da informação pode ser entendida a partir de várias perspectivas históricas, de construção de sentidos e de conhecimento:

a) “[...] a mediação da informação é um processo histórico-social. O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo”;

b) Essa relação perpassa pelo processo de construção do conhecimento no qual os sujeitos interagem entre si e com as informações, processando-as para, a partir de suas possibilidades cognitivas, apropriarem-se do conteúdo quando, ao final do processo, um novo conhecimento é gerado e comunicado;

c) A mediação da informação é uma linha de pesquisa que propõe atividades de interferência que vão além da relação usuário/informação. Essas atividades perpassam por todo o fazer profissional.

Por essa razão, dizemos que a mediação da informação é uma atividade que está arraigada no cotidiano, seja social (indivíduos, grupos ou comunidades), seja institucional (bibliotecas, arquivos, museus, empresas, etc.), constituindo-se como fundamento social de ação e interação. Em outras palavras, a mediação da informação é construída por meio do diálogo com o ser (usuário) com vistas à satisfação de determinadas necessidades/finalidades informacionais (SILVA; SILVA, 2012).

Para que esta relação se estabeleça, a mediação faz uso de técnicas, instrumentos, suportes, recursos, agentes e processos que, de acordo com Perrotti e Pieruccini (2007), deixam de ser simples artifícios de transferência de conteúdos informacionais para se constituírem em verdadeiros dispositivos produtores de sentidos. Por isso, consideramos que se trata de processo mediacional constituído pela interação informação – biblioteca/arquivo – usuário.

Na visão de Silva e Silva (2012), a mediação da informação inclui dois fatores fundamentais: a apropriação da informação, que é inerente ao processo de produção/disseminação da informação, e interferência, que é intrínseca aos procedimentos de como a informação será destinada ao usuário.

Nesse sentido, Almeida Júnior (2009, p. 97) destaca que a mediação da informação permite e exige a concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação. Portanto, é o próprio usuário que determina a existência ou não da informação.

Ainda de acordo com o autor supracitado, a informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da

transformação do conhecimento. Assim entendida, a informação não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, entretanto, não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Considerada a informação desse modo, é clara a participação ativa e decisiva do usuário no processo: de receptor, passa o usuário a ser um construtor, um coprodutor da informação; a autoria deixa de ser única e passa a ser repartida, distribuída entre todos os que farão uso da informação em potência.

Compartilhando da mesma concepção, Silva e Gomes (2013), refletem que a informação não vem prontamente definida na mediação, todavia é dialogada, discutida e questionada entre mediação e usuário, o que representa que a informação só pode ser efetivamente dimensionada quando da apropriação por parte do usuário. Dessa maneira, a mediação deve oferecer aos usuários possibilidades no momento da interpretação, ressaltando que este é sujeito neste processo e não um objeto manipulável.

Brasileiro e Freire (2012, p.165 apud VECHIATO, 2013, p.100), também afirmam que o processo de mediação “[...] deve abranger desde a etapa de produção ou geração da informação até o momento da construção do conhecimento, o qual se concretiza quando se dá a apropriação da informação pelos usuários”. Sendo assim, argumentam que o referido processo se estabelece por três etapas:

- Produção da informação – Inicia-se naturalmente por meio da existência de uma necessidade informacional ou da percepção de uma demanda latente e acontece quando um determinado produtor a concebe ou a seleciona com o objetivo de gerar conhecimento nos usuários;
- Organização da informação – Constitui-se de uma ação de transformação do conteúdo produzido, no que se refere à sua forma de disposição, voltada para facilitar a recuperação da informação, ou seja, o acesso e o uso pelos usuários de informação;
- Disseminação da informação – Compreende o esforço de tornar disponível a informação produzida para um ou mais usuários de informação, quer seja sob o caráter informativo, por meio do compartilhamento da informação nos canais de comunicação, ou sob o caráter persuasivo, por meio de ações de promoção da comunicação no sentido de fazer conhecer e estimular o uso da informação.

A mediação está presente em todos os momentos do processo informacional, não somente no momento da disponibilização da informação para o usuário, mas também em todas as atividades desenvolvidas pelo profissional da informação. Isto é, não ocorre apenas no momento do contato do usuário com os documentos e com a possibilidade de obter informações. Ela abarca todas as ações do fazer bibliotecário/arquivístico, desde a construção do acervo, o processamento técnico dos documentos, etc (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, MATERIAL DE AULA)³.

Dessa forma, adotamos como referência o conceito de Almeida Júnior (2009, p.92), quando define a mediação como:

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

³Aula ministrada pelo Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Júnior na disciplina "Mediação da Informação: usuários, tecnologias e sociedade" oferecida pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação Unesp/Marília.

necessidade informacional.

Defendemos que essa ação de interferência manifesta-se nos espaços informacionais (arquivos, bibliotecas ou centros de documentação) de forma intencional ou não, por meio da atuação de profissionais ativos e comprometidos, a fim de atender a necessidades dos usuários.

Os espaços informacionais⁴ (bibliotecas, arquivos ou centros de documentação), onde o processo de mediação se concretiza, é caracterizado pela atuação de profissionais ativos ao invés de profissionais passivos. Esses, comprometidos com sua classe profissional e com a comunidade a qual atende, acaba por assumir um compromisso com a sociedade, fazendo com que seu ramo de atividade seja reconhecido socialmente por sua importância (SANCHES; RIO, 2010).

A mediação da informação na contemporaneidade passa por processos tão revolucionários quanto aqueles originados pelo advento das “antigas” tecnologias de registro e circulação. Não apenas com intensidade certamente mais contundente, em razão da natureza e da abrangência que as tecnologias eletrônicas permitiram (sobretudo depois da Segunda Guerra), mas também face às estruturas e circuitos pelos quais a informação passa a ser organizada e mediada (PIERUCCINI, 2004).

No entendimento de Vechiato (2013), o conceito de Almeida Júnior considera a interferência apenas pelo profissional da informação. Segundo o autor, a mediação abarcaria também a ação dos informáticos, como, por exemplo, os desenvolvedores dos *softwares* amplamente utilizados pelas bibliotecas.

Dessa maneira, questionamos: os diferentes tipos de programação ou o desenho de programas computacionais podem ser considerados uma mediação da informação? A mediação está somente no fazer profissional ou também nos sistemas?

Alguns autores entendem que isso se trata de uma mediação técnica realizada por intermédio de “máquinas, métodos e procedimentos formalizados, regras de ação estratégica” (DAVALLON, 2007, p. 14) – ou também como mediadores materiais (sistemas de informação) e de suas técnicas e ferramentas que, inevitavelmente, atrelam-se à mediação humana.

Assim, a ideia de mediação acaba por compreender aspectos tão distintos entre si, que vão das velhas concepções de “atendimento ao usuário” à atividade de um agente cultural em uma dada instituição – museu, biblioteca, arquivo, centro cultural –; à construção de produtos destinados a introduzir o público num determinado universo de informações e vivências (arte, educação, ecologia, por exemplo); à elaboração de políticas de capacitação ou de acesso às tecnologias de informação e comunicação etc. Desse modo, uma definição consensual de mediação parece impraticável: sempre contextualizada, torna-se um conceito plástico que estende suas fronteiras para dar conta de realidades muito diferentes entre si (DAVALLON, 2007).

4 OS DIRENTES TIPOS DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O processo de mediação da informação não ocorre de maneira uniformizada, por isso, alguns autores fazem uma divisão em relação à sua tipologia. Almeida Júnior (2009) entende que

⁴Ou também conceituado como “Dispositivo Informacional” por Pieruccini (2004).

há dois tipos, a implícita e a explícita. A mediação implícita compreende todas as ações desenvolvidas antes do contato com o usuário, ou seja, mesmo sem a presença física do usuário, as ações são direcionadas para satisfazer as necessidades informacionais deste. “Abarca as ações que deixam transparecer um conhecimento inconsciente, não passível de controle e que se imbrica com os conhecimentos conscientes”. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.93).

Segundo o autor, a mediação explícita caracteriza-se “[...] pelo atendimento direto ao usuário, mesmo que tal presença não seja física, em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação [...]” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.93). Nesse âmbito, as ações são desenvolvidas de forma consciente, subsidiadas pelos conhecimentos que possuímos e somos capazes de exteriorizar. Ainda segundo o autor, a mediação explícita pode ocorrer em dois momentos: um explícito e outro implícito. O primeiro compreenderia as ações desenvolvidas de maneira consciente, tendo como base os conhecimentos que dominamos e o exteriorizamos com razoável controle. O segundo abarcaria as ações que deixam transparecer um conhecimento inconsciente, não passível de controle e que se imbrica com os conhecimentos conscientes. Toda ação se constitui da junção desses conhecimentos amalgamando a mediação da informação com ações controláveis e não controláveis. A mediação explícita-explícita e a mediação explícita-implícita – por falta, ainda, de denominações melhores – impediriam o controle do sujeito mediador, criando condições para que a interferência possa ser convertida, mesmo que contrariando intenções, em manipulação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.93).

Na perspectiva dos arquivos, concordamos com Ferreira e Almeida Júnior (2013), que defendem que a mediação implícita, estabelece-se nas técnicas de organização e tratamento documental e apresenta-se como uma ferramenta que prepara a “proto-informação”, visando à sua transformação em uma “informação” no âmbito da relação profissional arquivista – usuário, de onde é possível constatar a progressão: documento (suporte) – organização documental – pesquisador/usuário – apropriação da informação – produção/modificação/alteração de conhecimento. Os autores ainda complementam que, embora haja uma mediação entre o veículo documento, a informação nele existente e o processamento técnico efetivado pelo arquivista, essa mediação não visa diretamente (nessa etapa) ao enfoque no usuário. Trabalha-se, nesse contexto, a utilização dessa “informação-ainda-não-latente” no âmbito da identificação, seleção, classificação e processamento informacional, o que a caracteriza, portanto, como uma mediação implícita.

Já na mediação explícita, ressaltamos que é fundamental pensar a respeito dos usuários nos arquivos, pois o acesso à informação é a etapa final de toda a função Arquivística, isto é, tornar pública e acessível às informações disponíveis que compõem seus acervos documentais. Materializa-se, necessariamente, com a participação do usuário e apenas no momento em que se dá a relação deste com o suporte que torna possível sua existência; não existindo antecipadamente e transformando o conhecimento de quem e com ela se relaciona (sob pena de não existir caso isso não se realize), entendemos que a informação deva ser mediada e não meramente disseminada ou tampouco transferida⁵. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.99).

⁵ A ideia de transferência da informação, muito empregada pela literatura da área, parece-nos inapropriada. Transferência designa uma troca, uma mudança de algo de um lugar para outro. A informação não é simplesmente transportada, nem mesmo deslocada, mas imbrica-se, integra-se, amalgama-se ao conhecimento, diluindo-se e transformando-o. A informação, assim, não mais pode ser identificada isoladamente, mas passa a pertencer ao conhecimento reconstruído, não se constituindo em um elemento desse novo conhecimento, mas, perdendo-se nele, desaparece. Ao invés de transferência, disseminação, disponibilização ou de qualquer outro termo empregado para

Em outra abordagem, Silva (2010a), Silva (2010b)⁶, Ribeiro (2010), Silva e Ribeiro (2010), entendem que o processo de mediação da informação passou por duas grandes fases, denominadas de mediação custodial e mediação pós-custodial.

Para os autores, a Mediação Custodial está inserida dentro do paradigma custodial, patrimonialista e historicista, originário no século XIX e produto da postura dos próprios profissionais (arquivistas, bibliotecários e documentaristas). Ou seja, o predomínio no emprego tecnicista das práticas dentro da estrutura das instituições fez com que a ideia da preservação e da guarda da memória tivesse sempre uma prevalência muito grande sobre a ideia do acesso. Outra questão relevante é o poder atribuído a esses profissionais e o domínio sobre a informação que lhes permitia, discricionariamente, fornecer ou negar o acesso, facilitar ou dificultar a vida dos utilizadores, desvendar ou ocultar informação crítica, enfim, disponibilizar, em nome do direito, à informação ou guardar a sete chaves em nome da privacidade dos cidadãos ou dos interesses do Estado. Sendo assim, entendemos que a mediação dentro desse paradigma era fundamentada no poder e na manipulação que os profissionais detinham e nos interesses do Estado.

Em contrapartida, segundo os autores, está surgindo uma nova forma de mediação em relação à qual não podemos ser indiferentes e que passará a pautar não apenas o trabalho, mas também a pesquisa nesta nossa área, a mediação pós-custodial.

Fundamentada na evolução dos meios de produção de informação e, conseqüentemente, nos serviços informacionais, essa nova forma de mediação já não se estabelece apenas ao nível tridimensional e presencial dos interagentes; assim, torna-se claro que a linearidade contida na mediação custodial passa a ser substituída pela complexidade e pela variedade nas formas de relações.

Com a multiplicação e complexificação dos serviços de informação, mormente com o advento da internet, as práticas mediadoras no espaço social e institucional tendem a coexistir em um tipo novo de mediação, sendo esta [...] deslocada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, coletiva, grupal, pessoal e até anônima, interativa e colaborativa. Possíveis traços caracterizadores, entre os quais importa destacar a interação e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante (SILVA, 2010, p. 25a).

É importante destacar que, muitas características da mediação, do período dito custodial, ainda encontram-se presentes. Isso ocorre porque vários sistemas e repositórios informacionais de arquivos e bibliotecas foram elaborados a partir de parâmetros anteriormente utilizados, em que os usuários eram fortemente influenciados em suas pesquisas e, podemos dizer, até mesmo manipulados.

5 A ARQUIVÍSTICA PÓS-MODERNA E SUA INTERFACE COM A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

lidar com a recepção da informação, preferimos mediação da informação. A informação está presente – ou se plasma, como bem afirma Mostafa – nos suportes. Não está ela nos profissionais da informação. Estes medeiam, atuam como mediadores, embora interferindo, e de maneira contundente, em todo o processo (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.99).

⁶Aula ministrada por Armando Malheiro da Silva, disciplina "Mediação da Informação: usuários, tecnologias e sociedade", oferecida pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação Unesp/Marília. 2010.

A partir das questões suscitadas até o momento, podemos destacar pontos de intersecção e de diálogos entre a Mediação da Informação e a Arquivologia. Fazendo uso de autores e de problemáticas, buscamos traçar um esboço inicial de uma discussão voltada para a reflexão de questões que consideramos pertinentes.

Defendemos que a Arquivologia oferece subsídios teóricos, epistemológicos e práticos consistentes que merecem ser discutidos a partir dos parâmetros da Mediação da Informação.

Corroboramos com Silva e Ribeiro (2010) quando inferem que, para compreender o conceito de Mediação, deve-se antes de tudo analisar as condições, as perspectivas, os estudos e os modelos de acesso e de uso da informação, ou seja, de que forma os serviços interagem com seus utilizadores e como estes se comportam a partir de suas necessidades, situações e contextos, em conformidade com a informação disponível. Dentro da Arquivologia, detectamos uma enorme demanda de estudos que se propõem a entender esse contexto.

O conceito de mediação foi desenvolvido, inicialmente, pensando-se nos serviços de referências no âmbito das bibliotecas. No entanto, tal concepção pode e deve ser apropriada pela Arquivologia, a fim de que se entenda de que forma o usuário e o arquivista lidam com a informação e de que forma o entorno social, as influências e os poderes interferem nessas relações.

Os fundamentos teóricos da área vêm sofrendo transformações. Atualmente, considera-se que há duas escolas principais que compõem o pensamento arquivístico contemporâneo. A primeira, denominada Arquivologia Tradicional ou Custodial, é formada essencialmente, por pesquisadores europeus. Desenvolveu-se, inicialmente, a partir da noção dos arquivos como fonte de pesquisa para a História. Este fato influenciou seu desenvolvimento, ao mesmo tempo em que os arquivos históricos tornaram-se a face mais visível do objeto dessa mesma disciplina. A área perdeu esse status de disciplina auxiliar da História, no entanto, alguns pesquisadores considerados mais conservadores apresentam dificuldades em discutir aspectos mais contemporâneos da área.

A segunda escola é considerada por alguns como moderna e identificada como “Arquivologia Pós-Moderna” ou “Arquivística Pós-Custodial”, oriunda, principalmente, do trabalho de pesquisadores canadenses e portugueses, que a aproximam dos métodos de compreensão e estudo próprios das Ciências Humanas.

O conceito de mediação da informação adotado pela pesquisa está diretamente relacionado a essas novas discussões fomentadas pela escola canadense. Portanto, considera-se haver um espaço para a reflexão, interlocução que possibilita a inserção desse e que coincidem com a postura adotada pelos autores.

Os arquivistas canadenses defendem uma mudança de paradigma na área, que deve englobar agora o contexto sociocultural e ideológico de criação dos documentos, isto é, é necessária uma visão macro e não limitada do processo documental. Essa visão recai também sobre o papel desempenhado pelos registros nesse novo momento.

O contexto por trás do texto, as relações de poder que moldam a herança documental, e, de fato, a estrutura do documento, sistema residente de informação e convenções narrativas são mais importantes do que o objeto e seu conteúdo. Nada é neutro. Nada é imparcial. Nada é objetivo. Tudo é moldado, apresentado, representado, reapresentado, simbolizado, significado, assinado, construído (COOK, 2001, p. 07, tradução nossa).

Esse novo olhar defendido pelos canadenses está diretamente relacionado com o conceito e os atributos da Mediação, uma vez que se encontra presente em todos os momentos do processo

informacional: não somente na disponibilização da informação para o usuário, mas também nas atividades desenvolvidas pelo profissional. A seguir, detalharemos os principais pontos que consideramos ser convergentes.

É fundamental destacar que compreendemos o arquivo como um espaço informacional que favorece o processo dialógico entre sujeitos, seja em um mesmo momento histórico, com os debates e trocas de informação que podem ocorrer em seus espaços físicos e/ou virtuais, ou ainda em tempos históricos distintos, quando os usuários têm acesso às informações registradas.

Em linhas gerais, para as escolas do pensamento canadense, o documento é um processo de limites difusos e suscetíveis de adquirir sempre novos significados, em um marco social e cultural que tenha qualquer pretensão de dar por terminado o documento por parte do arquivista.

De acordo com Cook (2007, tradução nossa), os documentos, tanto individual como coletivamente, representam uma forma de narração, que vão além de uma simples prova de atos e fatos. Os documentos são concebidos para reforçar uma narrativa, a harmonia conceitual do autor. Segundo ele, os pós-modernistas creem também que em um fundo documental não existe uma única narrativa, mas sim muitas narrativas, muitas histórias com muitos propósitos e que são dirigidas a diversos públicos ao longo do tempo e do espaço. Os documentos são dinâmicos, não estáticos. E o arquivista é, como o produtor e o usuário, um dos narradores.

Nesse sentido, defendemos a visão pós-modernista, em que o processo de mediação e o mediador nunca são neutros. Haja vista que a ação mediadora não ocorre apenas no momento do contato do usuário com os documentos e com a possibilidade de obter informações. Ela abarca todas as ações do fazer profissional, desde a construção do acervo, o processamento técnico dos documentos etc.

A imparcialidade e a neutralidade, embora procuradas, não se concretizam, pois o profissional da informação atua como matéria-prima que, por si, não é neutra. A informação é carregada e está envolta em concepções e significados que extrapolam o aparente. A informação está imersa em ideologias e em nenhuma hipótese se apresenta desnuda de interesses, sejam econômicos, políticos, culturais etc. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93).

Por esta razão, é necessário que seja pensada em sentido amplo, multilateral e dialógico, analisando a construção social do profissional, as interações entre os mediadores e os usuários, os meios e as técnicas empregadas na construção e organização do acervo. Isto requer uma avaliação tanto das ações implícitas como explícitas envolvidas no processo.

Segundo Vechiato (2013), a ideia de neutralidade existente, por exemplo, no âmbito jurídico, não se aplica nessa conjuntura, visto que a relação profissional da informação (sujeito institucional) e sujeito informacional é carregada de complexidade e está associada aos conhecimentos e atitudes conscientes, mas também inconscientes, e aos aspectos sociais, políticos, econômicos e culturais que a permeiam. Desse modo, a interferência que o autor explicita no início de seu conceito contrapõe o pensamento hegemônico que sustenta que o profissional da informação deve ser imparcial e neutro no exercício de sua profissão.

Almeida Júnior (2009, p. 93), salienta que a mediação da informação é em si uma ação de interferência. Em oposição ao pensamento hegemônico, que sustenta a imparcialidade e a neutralidade do profissional da informação no exercício de seu trabalho. Considera-se, desse modo, que ela é constante e indissociada do fazer do profissional da informação.

O arquivista, enquanto mediador aplica determinadas práticas e instrumentos existentes com o objetivo de intermediar a relação usuário/informação. Consequentemente, seu fazer

profissional carrega, consciente ou inconscientemente, seus atributos pessoais e profissionais; ou seja, a prática está fundamentada nesses aspectos que interferem diretamente na execução de seu trabalho.

Portanto, não podemos considerá-lo como um indivíduo isolado, que não sofre influência do contexto social ao qual se encontra inserido. Ao contrário, essa influência manifesta-se diretamente no desenvolvimento de seus fazeres profissionais.

Neste tipo de mediação, não há, nem pode haver, uma neutralidade, tanto por parte do usuário (aquele que explicita ou sugere uma necessidade informacional), como por parte do arquivista (aquele que conhece e sabe se movimentar adequadamente no universo informacional).

A ideia da presença da neutralidade no fazer arquivístico é constante e recorrente entre os profissionais da área. O senso comum identifica e tenta explicar a mediação com a imagem da “ponte”. No entanto, esta é fixa, permitindo a passagem de um lado para outro, sem interferência. Além disso, os lados ligados pela ponte são sempre os mesmos (ALMEIDA JÚNIOR, 2006).

Os arquivistas, enquanto mediadores da informação, ao terem acesso e desenvolverem ferramentas que auxiliam e favorecem a realização do seu fazer, como o próprio acervo que representa o conhecimento humano registrado; os catálogos, físico e online, que potencializam o acesso às informações contidas no acervo de modo mais rápido; os espaços de comunicação na *web* que tornam possível a interação entre o arquivo e o usuário e fomentam a troca de informações entre os sujeitos; entre outros dispositivos que contribuem direta ou indiretamente com o fazer dos arquivistas e as atividades prestadas pela biblioteca devem atuar na promoção de atividades mediadoras que possibilitem a inclusão social dos usuários (SILVA; SILVA, 2012).

Os serviços informacionais prestados pelos arquivos se constituem como um dos principais mecanismos para mediação da informação, aproximando o usuário da informação materializada.

Nesse contexto é preciso considerar que a organização documental, de maneira geral, obedece a padrões e instrumentos que podem ser aplicados em qualquer tipo de arquivo, no entanto, é importante destacar o fato de que o arquivista se situa como elemento humano mediador de todo esse processo, portanto, passível de tendências pessoais.

Uma das atividades profissionais essenciais do arquivista é estabelecer a Proveniência documental. De maneira geral, temos observado que esta atividade tem sido empregada de forma restrita, analisando somente um determinado indivíduo ou família (para arquivos pessoais) ou instituições que cria, acumula e usa conjunto de documentos. Porém, a origem dos documentos é muito mais complexa, assim como muitos arquivistas têm começado a sinalizar. Ela inclui os contextos sociais e intelectuais que condicionam as ações das pessoas e instituições que criam e mantêm os documentos, as funções que desempenham estes, as possibilidades tecnológicas para capturar e preservar a informação em um determinado momento e a história de conservação dos documentos.

A relação mediacional se configura nesse momento, entre o profissional, o contexto e a informação produzida; ainda não há a presença física do usuário, portanto, trata-se de uma mediação implícita – apesar de ser considerado como agente produtor da informação.

Pensar a mediação implícita no arquivo requer observar um conjunto de fenômenos organizacionais que a norteiam, quais sejam: a formação e o desenvolvimento do acervo documental; a organização e representação da informação, especialmente através de instrumentos de pesquisa e do uso da informação, sendo a primeira mais convidativa e o segundo concebendo uma postura mais autônoma (SILVA; SILVA, 2012).

Os arquivistas são mediadores fundamentais e construtores do conhecimento disponível nos arquivos. Se estabelece por meio da identificação e elucidação, tanto dos contextos de criação, gestão e conservação, como as relações que se produzem nestas fases, posto que contextos e relações aportem significados aos documentos.

Ao desenvolver a descrição e seleção dos documentos, os arquivistas ajudam a distinguir qual parte desse complexo e extenso conjunto de informação pode chegar a converter-se em documento que sirva como contexto significativo para os investigadores e usuários. Trata-se de um poder considerável que pode ter influência nas interpretações que se derivam dos arquivos no transcorrer do tempo.

Tais práticas podem ser realizadas de formas diferentes dependendo do momento. Os pressupostos de partida de cada arquivista, seus interesses pessoais, a investigação disponível em cada época para avançar o conhecimento são alguns dos fatores que influenciam a criação dos contextos de significação. Há de se destacar que os arquivistas podem não ser conscientes de certos contextos relevantes dentro dos que envolvem essas atividades. Portanto, conscientes ou não participam da conformação das distintas possibilidades interpretativas e, como consequência, em distintos documentos.

Dentro do paradigma moderno, costuma-se pensar que o contexto é fixo por meio da descrição arquivística, porém a descrição não é senão uma entre múltiplas mediações entre o documento e o usuário. O significado que o arquivista atribui para o documento não é o único possível, cada ação exercida sobre o documento, incluídas as ações dos usuários externos ao arquivo, agrega novas camadas de significado que o enriquecem.

Outra forma de mediação implícita encontra-se presente na elaboração dos instrumentos de pesquisa⁷, que são fundamentais para a recuperação e disponibilização da informação nos arquivos. Eles são a materialização e representação da informação mediatizada. Podemos citar como exemplo: guias, inventários, catálogos e índices etc.

Segundo Ketelaar (2007), toda interação, intervenção, interrogação e interpretação por parte do criador, do usuário e do arquivista é uma ativação do documento. Cada uma delas deixa marca que são atributos do significado infinito do arquivo. Todas essas ativações são atos de coautoria que determinam o significado do documento.

Jimerson (2007, tradução nossa) considera que existe uma trindade nas funções arquivísticas: seleção, conservação e acesso. Os arquivos são um lugar de conhecimento, memória e poder. Protegem e, muitas vezes, conservam os documentos: legitimam e santificam alguns, enquanto negam e destroem outros, dão acesso a uma série de fontes selecionadas enquanto controlam os investigadores e as condições das quais se pode examinar o documento arquivístico.

A visão pós-moderna implica que qualquer avanço no conhecimento que sejamos capazes de alcançar tem que vir necessariamente da identificação e da exploração de todos os fatores mediadores possíveis, incluindo aqueles aparentemente distantes dos estudos anteriores, como pode ser a Arquivística. A diferença dos esforços prévios para descobrir (e em grande medida também neutralizar) estes fatores implicados na mediação. A perspectiva pós-moderna defende que a Arquivística não deveria passar despercebida por mais tempo nesse contexto. Ademais, propõe que mais que tentar simplesmente superar sua intervenção, deveriam analisar as

⁷ Os instrumentos de pesquisa são as ferramentas utilizadas para descrever um arquivo, ou parte dele, tendo a função de orientar a consulta e de determinar com exatidão quais são e onde estão os documentos.

importantes repercussões desta disciplina.

O documento, portanto, se converte em um significado cultural, uma construção mediatizada e transformadora, e não em um simples suporte vazio onde se podem inserir dados e fatos. Isto não quer dizer que nada seja verdade ou que tudo é relativo e sem sentido. Mas, sim, o significado é relativo a respeito do contexto de criação do documento, que atrás do contexto de criação existem outros muitos textos que são ocultados, e que a mediação do arquivista é fundamental para estabelecer relações, levar a cabo valores, identificar aquisições, impor formas de organização, criar descrições lógicas e fomentar certos tipos de conservação; uso e programação são importantes desde o ponto de vista crítico até o momento de dar forma a este significado.

Nesmith (2007) entende o documento como uma mediação em evolução de compreensão acerca de algum fenômeno – uma mediação criada por processos sociais e técnicos de inscrição, transmissão e contextualização.

Almeida Júnior (2009, p. 93) alerta que devemos nos atentar para o fato de que, “a informação é carregada e está envolta em concepções e significados que extrapolam o aparente. A informação está imersa em ideologias e em nenhuma hipótese se apresenta desnuda de interesses [...]”. Todavia, é importante que a interferência não se transforme em manipulação, considerando que há uma linha tênue que as separam. A consciência desse fato é fator decisivo para reduzir os riscos de manipulação nas ações e atitudes (VECHIATO, 2013).

Neste novo ambiente de informação complexo, arquivistas e profissionais da informação devem assumir a responsabilidade e deixar de serem guardiões passivos para se tornarem agentes ativos na gestão dos documentos, a fim de compreender o contexto, os processos de criação dos documentos e sua finalidade funcional (COOK, 2007, tradução nossa).

Por fim, consideramos que a profissão do arquivista é dedicada ao serviço, ou seja, manifesta-se por meio da mediação, primeiramente com o documento, para depois relacionar-se diretamente com o usuário. Existe para tornar possível o trabalho de outras pessoas. Sua função é a conservação e disponibilização dos documentos. Seu propósito é promover, sem prejuízos, a construção do conhecimento.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os estudos sobre mediação da informação vêm desempenhando importantes funções na Ciência da Informação. O arquivo, como espaço de pesquisa e construção do conhecimento, necessita de estudos sobre mediação da informação para aprimorar suas possibilidades de atuação, especialmente no que se refere às práticas da mediação implícita e explícita (SILVA; SILVA, 2012).

Considera-se que a que possibilita um aprofundamento entre a Arquivística e a Mediação da Informação é a abordagem Pós-Moderna, haja vista que as discussões realizadas coincidem com a posição adotada pelos autores.

Os arquivistas canadenses e pós-modernos defendem uma mudança de paradigma na área, que deve englobar agora o contexto sociocultural e ideológico de criação dos documentos, isto é, torna-se necessária uma visão macro e não limitada do processo documental. Essa visão recai também sobre o papel desempenhado pelos registros nesse novo momento. Tentam desnaturalizar o que assumimos como natural, racional, ou simplesmente, o modo como as coisas

são. O contexto por trás do texto, as relações de poder que moldam a herança documental, e, de fato, a estrutura do documento, o sistema residente de informação e as convenções narrativas são mais importantes do que o objeto e seu conteúdo.

Buscam um espaço intelectual renovado e relevante dos arquivos na formação do conhecimento, da cultura e da sociedade. Permite comprovar que os arquivistas, contrariamente à ideia de que unicamente recebem e guardam quantidades de documentos, na realidade, criam conjuntamente e dão forma ao conhecimento presente nos documentos e, portanto, colaboram com a formação da memória da sociedade.

Segundo Cook (2007, tradução nossa), os arquivistas deveriam considerar o pós-modernismo por duas razões. Primeiro, pelo impacto e alcance em muitos campos da cultura popular, principalmente nos países norte-americanos e em parte da Europa; os arquivos, como documentos e instituições, por não dizer nada de seus criadores de documentos, sempre refletiram as características de seu tempo e lugar, o autoconhecimento profissional (entre outros) exigem que os arquivistas tentem entender este fenômeno contemporâneo. Segundo, porque, o pós-modernismo é tão influente no âmbito universitário norte-americano, que quase todas as recentes investigações acadêmicas arquivísticas que chegam a instituições são influenciadas por este viés de estudo.

Esse novo olhar defendido pelos canadenses está diretamente relacionado ao conceito e aos atributos da Mediação da Informação, uma vez que se encontra presente em todos os momentos do processo informacional: não somente na disponibilização da informação para o usuário, mas, também, em todas as atividades desenvolvidas pelo profissional da informação. Desse modo, defendemos que os fundamentos teóricos da Mediação da Informação relacionam-se com o fato de que hoje o arquivista deve ser um mediador ativo na formação e na construção da memória institucional e coletiva através dos arquivos. O arquivista deve aceitar seu papel dentro do processo histórico de criação dos documentos, a fim de compreender que o documento é a memória da sociedade e que deve ser amplamente compartilhada.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. **Mediação da informação**: alguns aspectos. 2006. 19 slides.

Disponível em:

<<http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/palestras/osvaldo.pdf>>.

Acesso em: 13 de jan. 2014.

ALMEIDA, C. C. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais.

Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação, v. 5, n. 1, 2012. Disponível

em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/83>. Acesso em: 15 abr. 2013.

ALMEIDA, M. A. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 8., 2007.

Anais... Salvador, BA: ANCIB, 2007. p. 1-16. 1 CD-ROM.

BASTOS, M. T. Medium, media, mediação e midiatização: a perspectiva germânica. In:

JANOTTI JÚNIOR, J.; MATTOS, M. A.; JACKS, N. (Org.). **Mediação & Midiatização**.

Salvador: EDUFBA; Brasília:Compós, 2012. p. 53-77.

COOK, T. Fashionable nonsense or professional rebirth: postmodernism and practices of archives. **Archivaria**, v. 51, p. 14-35, 2001.

COOK, T. Imposturas intelectuales o renacimiento profesional: posmodernismo y práctica archivística. **Tabula**: Revista de Archivos de Castilla y León, n. 10, 2007b, p.83-108.

DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com**, n. 4, p. 3-36. 2007.

Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prisma.com/article/viewFile/645/pdf>>. Acesso em: 10 maio 2014.

GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos Enancib (2008-2009). **Pesq. Bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010. Disponível em:

<<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/28/58>>. Acesso em: 10 nov. 2013.

SILVA, J. L. C.; GOMES, H. F. A importância da mediação para a construção de uma

autonomiano contexto dos usuários da Informação. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 33-44, maio/ago. 2013.

JIMERSON, R. Comprender el poder de los archivos. **Tabula**: Revista de Archivos de Castilla y León, n. 10, 2007, p.237-251.

KETELAAR, E. Narrativas tácitas: los significados de los archivos. **Tabula: Revista de Archivos de Castilla y León**, n. 10, 2007, p.137-148.

MARTINS, A. A. L. **Mediação: reflexões no campo da Ciência da Informação**. 2010. 253 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2010. Disponível em: <http://www.tdf-biblio.ufv.br/bitstream/handle/1843/ECID-88MHR9/dissertacao_ana_amelia.pdf?sequence=1>. Acesso em: 10 jan. 2014.

NESMITH, T. Una vision de los archivos: posmodernismo y cambio del espacio intelectual de los archivos. **Tabula: Revista de Archivos de Castilla y León**, n. 10, 2007, p.213-235.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, M.L.G.; FUJINO, A.; NORONHA, D.P. (Orgs.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Nectar, 2007. p. 47-98.

PIERUCCINI, I. **A ordem informacional dialógica: estudo sobre a busca de informação em Educação**. 2004. 194f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e Documentação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

RIBEIRO, F. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. **Informação & Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2010. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/4440/3420>>. Acesso em: 30 maio 2013.

SANCHES, G. A. R.; RIO, S. F. Mediação da informação no fazer bibliotecário no âmbito das ações culturais. **InCid: Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n.2, p. 103-121, jul./dez., 2010.

SILVA, A. M. da. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, n. 9, p. 1-37, 2010a. Disponível em: <<http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/700/pdf>>. Acesso em 20 abr. 2014.

SILVA, A. M. da. **Material de Aula da Disciplina Mediação da Informação: usuários, tecnologias e sociedade**. São Paulo: Faculdade de Filosofia e Ciências (UNESP), 27/05/2010 à 29/05/2010b.

SILVA, A. M. da.; RIBEIRO, F. **Recursos de informação: serviços e utilizadores**. Lisboa: Universidade Aberta, 2010.

SILVA, J. L. C.; SILVA, A. S. R. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Bibl. Esc. em Rev.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 1-30, 2012.

VECHIATO, F. L. **Encontrabilidade da informação**: contributo para uma conceituação no campo da Ciência da Informação, 2013. 206 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013.

VELHO, G. Biografia, trajetória e mediação. In: VELHO, G.; KUSCHNIR, K. (Org.). **Mediação, cultura a política**. Rio de Janeiro: Aeroplano, 2001, p. 13-28.

VIANNA NETO, A. R. Eu não falo fluentemente nenhuma língua. **ALEA**, v. 8 n. 2, p. 231-247, jul./dez. 2006.

WILLIAMS, R. Mediation. In: _____. **Keywords: a vocabulary of culture and society**. Ed. rev. e amp. New York: Oxford University Press, 1985. p. 204-207.