

 [10.58876/rbbd.2023.1911729](https://doi.org/10.58876/rbbd.2023.1911729)

Acolhimento e receptividade pela mediação da informação

Embracement and receptivity through the mediation of information

Marcos Aparecido Rodrigues do Prado

Doutor em Ciência da Informação pela Universidade Estadual Paulista Júlio de Mesquita Filho (UNESP). Professor adjunto do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal de Alagoas (UFAL).
E-mail: marcospraddo75@gmail.com

RESUMO

Este artigo tem por objetivo apresentar fundamentações que enalteçam a importância referencial da ideia de acolhimento como princípio a ser instituído nas práticas de mediação da informação. Introduz à noção de acolhimento por um conjunto de ponderações que expressa repertórios de elementos teóricos agregando a iminência da receptividade informacional como fator determinante dos processos de mediação da informação. O *corpus* teórico se utiliza de um amplo espectro bibliográfico de publicações interdisciplinares que garantem respaldo dos aportes delineados por densa revisão de literatura. Para o arcabouço metodológico utilizou-se das categorias de análises em que as citações diretas serviram como elementos dialógicos a fim de se garantir integração discursiva repercutida no contexto das fundamentações apresentadas. Tais propósitos sistemáticos delinearam as evidências da demarcação teórica elaborada em narrativas que embasaram os argumentos persuasivos aqui sustentados. Como o alcance desta pesquisa tem escopo de reflexões teóricas, os resultados oferecidos representam elucubrações sobre grupos sociais e as individualidades humanas partindo do respeito às diversidades socioculturais e suas características subjetivas para o desenvolvimento da mediação da informação. Destaca-se ainda a necessidade de outros estudos teóricos e acréscimos de pesquisas exploratórias sobre o tema. Pois, tais esforços colaboram para orientar uma ideia mais consistente de acolhimento que se estrutura pela noção de receptividade das linguagens informacionais convencionadas na mediação e suas contingências substanciais para apropriação da informação.

Palavras-chave: Acolhimento. Receptividade. Mediação da informação. Grupos sociais. Diversidade.

ABSTRACT

This article aims to present the grounds on which the referential importance of embracement as a principle to be instituted in mediation of information practices are established. It introduces the notion of embracement through a set of considerations that express theoretical element repertoires, adding the imminence of informational receptivity as a determining factor in the mediation of information processes. The theoretical corpus used a broad bibliographic spectrum of interdisciplinary publications that underpin the contributions outlined by a dense literature review. For the methodological framework, categories of analysis were used in which direct citations served as dialogic elements to warrant discursive integration reflected in the context of the presented grounds. Such systematic purposes outlined the evidence of the theoretical demarcation elaborated in narratives that supported the persuasive arguments sustained here. As the scope of this research comprises theoretical reflections, the results represent speculations about social groups and human individualities based on respect for sociocultural diversities and their subjective characteristics for mediation of information development. The need for further theoretical studies and additions of exploratory research on the subject is also highlighted, as such efforts collaborate to guide a more consistent idea of embracement structured by the notion of receptivity of the informational languages agreed in mediation and its substantial contingencies for information appropriation.

Keywords: Embracement. Receptivity. Mediation of Information. Social groups. Diversity.

1 INTRODUÇÃO

A mediação da informação tem assumido contornos de importância significativa nos interesses estruturantes da Ciência da Informação. E essa tendência axiomática se revela como oportunidade para espargir novas incorporações de atributos referenciais que denotem a consciência da função social postulada aos profissionais da informação na contemporaneidade. É nesse sentido que o presente artigo se propõe exortar o acolhimento como princípio da mediação da informação. Para tanto, o estudo aqui delineado ressalta a receptividade como fator essencial nos processos comunicacionais realizados pela mediação da informação sob as bases fundamentais do acolhimento.

No que tange ao seu objetivo, este estudo tem como propósito oferecer um conjunto de reflexões teóricas a respeito das noções substanciais que referenciam entendimentos consistentes para a ideia de acolhimento na mediação da informação. Afinal, as pesquisas de Matumoto (1998, p. 9) constataram que “A produção escrita sobre o acolhimento é pequena, trata-se de uma temática que necessita ser mais explorada”. Desse modo, busca-se enaltecer valores de compromissos que respeitem as subjetividades humanas como características individuais privilegiadas no desenvolvimento dos processos de mediação da informação. Pois, as formas de interferências realizadas pela mediação da informação assumem repertórios linguísticos dotados de discursos com enunciados narrativos que podem caracterizar a exclusão representacional de aspectos das diversidades socioculturais.

Enfim, é preciso ter discernimento de que, consciente ou inconscientemente, a mediação da informação pode engendrar mecanismos equivocados em seus processos sistemáticos que acarretem segregações a pessoas específicas ou grupos sociais determinados. Assim sendo, a noção atribuída para acolhimento implica na sinalização de respeito às diversidades humanas e estabelece prioridade nas identidades que emergem de grupos sociais com características individualizadas e tão singulares. Dessa maneira, o acolhimento vincula-se ao compromisso de legitimar as alteridades subjetivas como aspectos inerentes da mediação da informação.

As discussões aqui estabelecidas têm como objetivo de elucidar subsídios teóricos que sirvam para orientar as noções essenciais definidas com o propósito de fixar consistências plausíveis de entendimentos. À vista disso, a ideia de acolhimento aqui

defendida não se caracteriza como uma ação isolada e oferecida pela manifestação voluntária da benevolência individual e sim como um princípio articulado que deve ser instituído sistematicamente como valor atribuído na mediação da informação.

Dessarte, este artigo se dedica a oferecer reflexões teóricas que contribuam para fomentar a pertinência das vertentes propositivas sugeridas à mediação da informação por Prado e Santos (2020). Para tanto, busca-se aqui apresentar um referencial teórico que permita notabilizar embasamentos fundamentais à ideia de acolhimento como eixo de sensibilidade aos processos de mediação da informação, algo que foi preliminarmente desenvolvido por Prado (2020) e também explorado no âmbito da biblioteca escolar por Prado (2022).

No aspecto metodológico, este estudo foi delineado por uma revisão bibliográfica com articulações interdisciplinares em diferentes domínios de especialidades e áreas do conhecimento entendendo que as citações representam práticas intertextuais de persuasão. Com isso, elegeu-se a citação direta como elemento de integração para configurar o diálogo consonante estabelecido sistematicamente com a literatura selecionada no amparo teórico.

Sabendo que a literatura em questão se refere a uma fluída comunidade de discurso, busca-se aqui edificar uma harmonia de pensamentos notabilizando protagonismo à autoridade constituída por alguém, devidamente referenciado, para balizar um sentido de valor atribuído pelos enunciados deliberadamente selecionados. Pois, em tal atitude procedimental se reconhece que “Ao contrário dos animais, nascemos dentro de estruturas de aprendizado e comportamento que preexistiam a nós, e a utilizamos para delas extrair informações sobre o mundo e o lugar que nele ocupamos” (McGARRY, 1999, p. 63).

Na ciência esse processo social de aprendizagem também se realiza por uma cultura instituída de linguagens que denotam sentidos aferidos por construções históricas para garantir transmissões efetivas, via registros da comunicação científica. Então, pelas citações diretas, considera-se tal junção de elementos como uma forma profícua para se realizar incorporações de pensamentos e linguagens que se encontram dispersos nas publicações interdisciplinares. Assim, a persuasão de um ponto de vista ganha força pelo encadeamento contextual de subsídios extraídos da literatura preexistente que reforça o caráter argumentativo.

Ao recorrer às citações diretas evitam-se paráfrases que expliquem contextos com interpretações construídas para ajustar releituras específicas. Busca-se, então, uma apropriação textual para correlacionar um processo de comunicação formulado por um acorde linguístico que torna congruente a percepção referencial. De todo o modo, considera-se pertinente o uso da citação direta como processo associativo de uma retórica movida por influências sincréticas e colaborativas realçando os trechos e as autorias correspondentes. Assim, essa forma explícita viabiliza a unidade de sentido para demarcar o *locus* das argumentações que evidenciam um processo dialógico de pontos de vistas retratados em convergências.

Com isso, a revisão teórica endossa o compartilhamento de ideias outorgando à literatura uma participação ativa reconhecida na autoridade alheia como autor-sujeito que se envolve no debate por uma interlocução cumulativa. Logo, esse compartilhamento referencial explicita nominalmente a influência de um autor-sujeito, o que “[...] significa reunir-se a ele, demonstrando um ethos de respeito e credibilidade” (HOFFNAGEL, 2009, p. 78). Desse modo, os registros das citações diretas assinalam legitimidade interdisciplinar de aportes discursivos que são caracterizados por uma série de enunciados concêntricos.

É sabido que a mediação se refere a um processo que tem recebido atenção em diversas áreas do conhecimento, antecedendo inclusive os tratamentos na Ciência da Informação. Mas, ultimamente esse domínio tem dedicado aplicação sistemática de estudos e pesquisas voltados a notabilizar a mediação da informação. Assim, Gomes (2021) reconhece a importância interdisciplinar para oferecer reflexões pujantes à mediação da informação, processo que representa objeto da presente investigação. Sendo assim, considera-se oportuna a inquietação de Silva (2015) quanto ao estado incipiente do conceito de mediação da informação. Embora, Santos Neto (2019) ateste o crescimento sistemático de pesquisas em Ciência da Informação que se dediquem às questões da mediação da informação nesse domínio de especialidade.

E é na perspectiva do florescer da mediação da informação que se vislumbra um momento oportuno para os acréscimos referenciais dessa disciplina. Eis a potencialidade da ideia de acolhimento para denotar propriedades características de acréscimos à mediação da informação. Prado e Santos (2020) destacaram que acolhimento tem atributos fundamentais para compor o arcabouço teórico de sustentação da

mediação da informação como princípio a ser instituído nas ações desenvolvidas desse processo em bibliotecas e outras tipologias de unidades de informação. Para tanto, acrescenta-se a ênfase do protagonismo social defendido por Gomes (2017) e recorrendo às implicações da receptividade informacional como fatores que impactam significativamente as condições para apropriação da informação, objetivo definido como propósito da mediação da informação.

De forma estrutural, o presente artigo foi desenvolvido em três partes específicas que se articulam intrinsecamente como eixos alinhados pela conexão atribuída. Tais segmentos se desdobram em revisões teóricas dedicadas a elucidar referenciais dos seguintes tópicos: acolhimento, receptividade e mediação da informação. Posto isso, as fundamentações teóricas aqui sustentadas foram extraídas da literatura compreendendo sistematizações temáticas que se apresentam como categorias de análises para fomentar acréscimos à mediação da informação e, conseqüentemente, à própria Ciência da Informação.

2 ESSÊNCIA FUNDAMENTAL DO SENTIDO DE ACOLHIMENTO

Acolhimento não coaduna com o senso homogeneizador da intransigência arbitrária e sim com a plasticidade flexível que oferece atenção às múltiplas diferenças humanas nas quais abarcam a empatia como motivação fundamental. No eixo medular de acolhimento há um compromisso de mudança sobressaindo que a ideia prioritária formalizada na “[...] mediação implica ruptura com uma série de códigos vigentes e na emergência de códigos ascendentes” (FEITOSA, 1998, p. 102). Notadamente, tais esforços perfilam a essência dos cuidados individuais para assegurar diretrizes que orientam os valores substanciais expressos nas políticas institucionais.

Tão logo, “[...] o acolhimento é fator de ânimo que deve ser estimulado [...]” (PRADO, 2022, p. 19). E essa motivação advém da responsabilidade compartilhada entre todos os agentes envolvidos pelo espírito de engajamento social que instaura e notabiliza a sensibilidade na percepção das diferenças humanas como pressuposto do respeito alheio. É uma relação de cuidado porque o acolhimento remete à noção de consciência que estrutura e sistematiza um conjunto de ações e valores para caracterizar o amparo sobre as múltiplas nuances das diversidades socioculturais.

Com isso, “O cuidado serve de crítica à nossa civilização agonizante e também de princípio inspirador de um novo paradigma de convivialidade” (BOFF, 2003, p. 13). Logo, o acolhimento é onímodo porque rompe com os protótipos autoritários que institucionalizam a socialização forjada na uniformidade generalista para impor tratamentos negligentes às diferenças individuais. Afinal, toda “[...] Verdade universal só é acessível a partir de uma posição subjetiva engajada parcial” (ŽIŽEK, 2008, p. 53-54).

Já a noção de acolhimento se baseia fundamentalmente na ideia de assegurar uma estrutura de cuidado. E cuidar implica na perseverança da atenção como conduta regida por interesses que ensejam as boas práticas nos variados tipos de processos comunicacionais, ou seja, pelos atributos expostos às interatividades firmadas e estabelecidas socialmente. Para tanto, segundo Mortari (2018, p. 9, grifo da autora):

Se cuidamos de algumas coisas, será a experiência destas coisas e o modo de estar em relação com elas que dará estrutura à nossa essência. Se cuidamos de certas pessoas, o que acontece nessa troca relacional com o outro se torna parte de nós.

Pela noção de acolhimento implica favorecer atenção ao diálogo de respeito à sobrevivência daquilo que se julga como excêntrico ou inferior às convenções de padrões dominantes nas esferas sociais. “Isso significa que, em contraste com a luta pela sobrevivência travada pelos animais, a luta dos homens já é ‘reflexiva’, como diria Heidegger, experimentada como horizonte de significado para sua existência” (ŽIŽEK, 2013, p. 442, grifo do autor). Em tal perspectiva, se entende que oferecer sistematicamente os repertórios do acolhimento é propiciar garantias existenciais das diversas formas de manifestações humanas e suas características individuais que incidem na razão orgânica do ser. A explicitude do acolhimento como princípio instituído favorece que haja “[...] condições para instrumentalizar um conjunto de recursos adequados para articular novas potencialidades socioculturais” (PRADO, 2022, p. 24).

Diante da iminência para se prescrever o alcance estrutural a um sentido incontestável para referenciar a noção de acolhimento toma-se como guia a associação retilínea com o preceito substancial de inclusão. Assim, “O conhecimento do usuário é indispensável, tanto para o planejamento de novos serviços de informação, como também, para o aprimoramento dos serviços já existentes” (ALMEIDA, 2005, p. 87). Logo, se acolhe

para incluir e, por consequência, se pratica o acolhimento com a finalidade essencial de realizar algo em benefício de alguém garantindo que a inclusão seja o propósito absoluto. Com isso, acolhimento não pode ser resumido a um episódio eventual e nem mesmo com uma demonstração circunstancial de benevolência. Pois, “A prática do acolhimento exige persistência. É algo que deve acontecer agora e sempre” (GASQUES, 2020, p. 10).

Legitimar o acolhimento é oferecer garantias de que as pessoas sejam percebidas e reconhecidas como sujeitos históricos e culturais de uma espacialidade determinada por implicações de estruturas sociais. “Representa uma *atitude* de ocupação, preocupação, de responsabilização e de envolvimento afetivo com o outro” (BOFF, 1999, p. 33, grifo do autor). Com isso, os preceitos do acolhimento se instituem na essência do respeito dedicado a outrem pelas ações pessoais ou mesmo realizadas institucionalmente. Respeito não se limita a um sentimento transitório e efêmero porque está diretamente ligado pela construção de valores empenhados e apreendidos nas práticas sociais. Assim, permitindo que “[...] essas possibilidades mediadoras sejam menos pragmáticas e passem a contemplar mais de perto as subjetividades dessas mediações e dessas ações de informação para as pessoas e seus diversos contextos culturais” (FEITOSA, 2016, p. 101).

Há uma predominância de senso linguístico ligando pessoas e sociedades para aproximar a uma acepção que qualifica similitude de equivalência nocional. Assim, a totalidade das pessoas referidas a um contexto genérico normalmente recebe a designação terminológica de sociedade, caracterizando uma nomenclatura que abarca significado de coletividade distribuída em determinados espaços geográficos ou traços culturais para interações comuns. Williams (2015, p. 165) oportunamente demarca que “A palavra ‘sociedade’ inaugurou uma grande pressão nas relações diretas com as outras pessoas, especificamente nas relações físicas de contiguidade, contato e convivência”.

Mas, tais tratamentos expressam as limitações instituídas nos níveis das generalizações recorrentes, abstraindo características das identidades específicas que se desenvolvem hibridamente em processos dinâmicos das experiências socioculturais. É pela identificação de grupos sociais que são percebidas as nuances de especificidades predominantes de uma comunidade. Os grupos sociais possuem representações simbólicas dotadas de sentidos próprios estabelecendo “[...] um novo *modus vivendi*, onde as organizações do cotidiano são alteradas e onde, de modo sutil, seus sujeitos resistem

aos códigos instituídos, alterando-os, conforme suas inclinações” (FEITOSA, 1998, p. 135-136, grifo do autor).

Então, se torna inevitável reconhecer que cada pessoa se apresenta aos diferentes organismos e equipamentos institucionais manifestando as suas preferências e orientações elaboradas pelas características de alteridades subjetivas. Desse modo, as similaridades realçam conexões de perfis que se assemelham pelos traços comuns e propiciam desdobramentos de associações referenciais dos indivíduos em grupos sociais específicos. No entanto, qualquer iniciativa de se atribuir rotulagens baseadas em estereótipos apenas reforça a manifestação preconceituosa da intolerância sobre as diferenças de características subjetivas e “Essa interferência é simbólica, fruto das ações substitutivas do imaginário” (FEITOSA, 1998, p. 137).

Evidentemente que não há consenso teórico para se atribuir uma definição conceitual segura para apresentar um sentido exato à ideia de grupos sociais. No entanto, para melhor compreensão comunicacional, aqui se entende como grupos sociais os diferentes conjuntos de pessoas que reúnem características subjetivas das quais comungam afinidades suficientes para ocasionar identificações coletivas. Ou seja, se trata de “[...] uma forma prática de designar o modo de vida dos grupos humanos e todas as atividades que este modo de vida implica” (McGARRY, 1999, p. 62).

Para reforçar a noção referencial de grupos sociais, recorre-se aos aspectos listados por Rodrigues (2004, p. 43,) que, de forma plausível, enumera quatro tipos básicos de aspectos identificados nas pessoas, considerando essencialmente:

- 1) Aquelas que enfatizam o facto dos seus membros tipicamente partilharem um destino/sorte comum;
- 2) Aquelas que se focalizam nas suas estruturas sociais, formais ou implícitas, constituindo o papel das afinidades/parentesco o ponto crítico;
- 3) Aquelas cujo foco se situa na natureza da interacção que se estabelece entre os seus membros, nomeadamente, a interacção face a face;
- 4) Aquelas que enfatizam o facto dos seus membros se autodefinirem como membros desse grupo.

Julga-se que todo e qualquer sistema de informação precisa (ou, ao menos, deveria) realizar frequentes estudos de usuários e de comunidade para se utilizar de análises visando reconhecer a importância dos grupos sociais e suas experiências culturais manifestas nos seus respectivos comportamentos informacionais. De pronto, Silva (2012,

p. 104) identifica que “[...] o foco dos estudos deve ser o próprio usuário”. Logo, os grupos sociais são referências de perfis que, de alguma forma, se entroncam nas modulações coletivas das necessidades de informação. Se firmando em processos historicizados no espaço e no tempo em que “Essa necessidade decorre de determinações sociais fruto das necessidades e das possibilidades da sociedade em um dado momento” (SANTOS, 2012, p. 61).

Desse modo, o perfil deixa de ser uma categoria para incorporar tratamento generalista para mediação informacional e se apresenta como unidade identitária. Afinal, o interesse de alguém em fazer uso dos sistemas de informação advém das necessidades informativas construídas em um processo dinâmico, relacional, mediado e essencialmente comunicativo, nunca de forma completamente isolada e solitária. Pois, “Com efeito, observa-se que as necessidades de informação são frutos de fenômenos sociais de interação com outros seres que estimulam a consciência para construção de informação” (SILVA, 2012, p. 105). Essa experiência de recepção informacional é tão dinâmica e subjetiva que até mesmo as comunicações orais interferem como processo mediador, permitindo assimilação e apropriação da informação pelas “[...] suas próprias configurações interiores, [ou seja] o universo significativo que lhe é transmitido” (ZUMTHOR, 1997, p. 241-242).

Como se percebe pelas reflexões apresentadas acima, as individualidades humanas vão além das aparências que se manifestam em aspectos externos e alcançam imbricações cognitivas. E “Conhecer o humano é, antes de mais nada, situá-lo no universo, e não separá-lo dele” (MORIN, 2004p. 47). Por esse entendimento se reconhece que a inexistência do acolhimento reverbera nas subjetividades de grupos sociais e das múltiplas individualidades humanas, ocasionando condições excludentes. Visto que, “[...] ao receber uma informação, o indivíduo ou grupo lhe atribui um sentido conforme o seu acervo social de conhecimento e a realidade ou situação em que estão inseridos” (RAMOS, 2007, p. 45). Logo, verifica-se que a receptividade informacional é um atributo inerente dos fatores de mediação implícita ou explícita.

Mas, todo esse processo é, direta ou indiretamente, intermediado pelo desenvolvimento de estruturas arbitrárias baseadas em ditames autoritários da presunção e da intolerância no tratamento informacional visando constituir um comportamento padrão. E nessa lógica impositiva ocorrem distorções que

encadeia uma série de formatos de estruturação das desigualdades. Assim, “As oportunidades que qualquer indivíduo tem na vida, as suas capacidades, são, em maior ou menor grau, o resultado do lugar que esse indivíduo ocupa na sociedade” (USERWOOD, 1999, p. 33). Porém, tais evidências somente vêm à tona pela interação frequente que implica contatos empíricos ou percepções aguçadas em critérios esmerados pela consciência crítica. Já que, normalmente, “O discurso submetido permanece, por assim dizer, silente e as suas regras ocultas” (LEETEN, 2015, p. 137).

Nesse tipo de ambiência inópia há implicações que geram o cerceamento das liberdades, pobreza das representações sistêmicas pela abstração das particularidades individuais e tendências impositivas pelo controle opressor que aniquila as formas de manifestações das diferenças humanas. Em tal sentido, a “[...] pobreza em si é um fenômeno político, não natural, resultado da violência e da violação, e não da escassez” (ARENDR, 2011, p. 96). É pela consistência de um sistema pautado na hostilidade brutal que são suprimidas ou eliminadas as formas subjetivas manifestas por particularidades características das diferenças individuais. Feitosa (1998, p. 119) reconhece que são “Das violências advindas do sistema adestrador, as que mais marcam as classes excluídas, [...] são as que lhes negam uma defesa contra suas adversidades”.

Tais estruturas empregam padrões sistêmicos de natureza coercitiva para impor modelagens comportamentais que reforçam o poder simbólico das linguagens utilizadas nos diversos aparatos das comunicações informacionais. Por consequência, outorga o “[...] estiolamento da linguagem pela perda progressiva da criatividade” (LEÃO, 1987, p. 20). Com isso, se edifica uma complexidade de mecanismos arquétipos caracterizados pelo determinismo lógico e linguístico que sustenta e orienta a formação dos desígnios perversos, nem sempre conscientes e completamente aparentes, de controles fetichistas e maniqueístas dos tradicionais processos de representação da informação e do conhecimento.

Seguindo o rigor dos interesses premeditados, “A evolução de cada uma dessas estruturas e de cada um dos seus elementos ou variáveis difere qualitativa e quantitativamente” (SANTOS, 2012, p. 57). Tais condições se guiam pelo curso dinâmico que é socialmente instituído para operacionalização dos meios e das formas de controle comunicacional combinando os diversos tipos de mídias, recursos e equipamentos

sociais. Tais operações favorecem impactos significativos nos comportamentos informacionais e nas necessidades informativas das pessoas.

É lamentável constatar que “Dentro desse quadro, as bibliotecas e os seus livros funcionam como atavios carregados de simbolismo, não chegando a se configurar como um bem que pode interferir concretamente na existência de cada um e na vida da coletividade” (MILANESI, 2003, p. 123). Então, o acolhimento emerge como um princípio das liberdades humanas visando “[...] romper esses ferrolhos repressivos para que o homem se reconcilie consigo mesmo, reencontre sua natureza ou retome contato com sua origem e restaure uma relação plena e positiva consigo mesmo” (FOUCAULT, 2012, p. 259). É em favor de um humanismo consciente e crítico aos processos históricos e socioculturais que o acolhimento representa um princípio para a mediação da informação imbuído pelos embasamentos apregoados no protagonismo social.

Sem ingenuidades, a coexistência com o diferente tende a gerar nuances de estranhamentos, mas nada justifica o emprego de imposições sistemáticas que repliquem discriminações e preconceitos como determinação da intolerância. Pois, todas as formas de representações estruturais “[...] escondem pretensões outras, carregadas de significações e de cujo entendimento dependerá, sempre, uma postura lúcida acerca dos elementos envolvidos” (FEITOSA, 1998, p. 59).

Acolher é amparar as diferenças reconhecendo as individualidades como características subjetivas que merecem o estabelecimento nas ações de cuidado para garantir representatividade nas dinâmicas identidades plurais. Acolhimento é uma ação revolucionária diante das normas impositivas que fixam regimes sedentários para representar interesses hegemônicos. Então, “Necessitamos que se cristalize e se enraíze um paradigma que permita o conhecimento complexo” (MORIN, 2004, p. 32). É pelo acolhimento que a ação responsiva permite “[...] afirmação da identidade dos grupos e dos indivíduos desejosos de valorizar sua diferença” (LIPOVETSKY; SERROY, 2011, p. 116). Contudo, acolher é exercer, com responsabilidade, o poder simbólico operacionalizado por pessoas ou instituições usufruindo da autoridade política de representação sociocultural. Nesse sentido, “Os sistemas simbólicos, como instrumento de conhecimento e de comunicação, só podem exercer um poder estruturante porque são estruturados” (BOURDIEU, 1989, p. 9, grifo do autor).

Dito isso, toma-se como ideia referencial para a noção de acolhimento as sistematizações que se articulam com finalidades de estabelecer vínculos relacionais pautados em aspectos das subjetividades identificadas em grupos socioculturais. Pois, indubitavelmente se faz necessário questionar “[...] em que momento preciso o sujeito deixa de ser um mero produto da história, das relações intersubjetivas, ou dos jogos de linguagem, para se comportar de maneira autônoma em relação a essas esferas determinantes?” (FONSECA, 2015, p. 128).

Não há respostas plausíveis que apascentem inquietudes tão provocativas. Mas, esse tipo de exercício crítico estimula e desencadeia reflexões salutares aos processos de mediação da informação em bibliotecas e instituições congêneres. “Sem dúvida, teríamos de aprender na prática, e as dificuldades são óbvias e formidáveis” (WILLIAMS, 2015, p. 231). Dessarte, o acolhimento realizado nas ações profissionais de equipamentos educacionais e culturais, notadamente nas bibliotecas e demais unidades de informação, caracteriza-se pelo envolvimento institucional dedicado a reconhecer as individualidades coletivas nas diversidades humanas. “Assim, *indivíduo/sociedade/espécie* são não apenas inseparáveis, mas coprodutores um do outro” (MORIN, 2004, p. 105, grifo do autor).

Acolhimento instiga, direta ou indiretamente, a promoção da democracia instituindo o respeito à cidadania que é mediada, consciente ou inconscientemente, por sistemas comunicacionais das formas de representações socioculturais. Lamentavelmente, as bibliotecas, como unidades que armazenam e representam os recursos de informação e do conhecimento, perpetram lógicas educacionais que reforçam a omissão do acolhimento às características dos diferentes grupos sociais.

Se faz necessário uma tomada de consciência crítica reconhecendo que “[...] uma postura fundamentalmente social da biblioteconomia e do bibliotecário, passa pela democracia, que tem sim, na informação, o seu pressuposto maior e que significa força conjunta, engajamento social e político, ou seja, cidadania” (TARGINO, 1991, p. 159). A ação bibliotecária é fundamentalmente articulada pela consciência crítica do seu protagonismo social, incluindo a escolha deliberada de profissionais com a passividade pela omissão e pela inércia da sua função social.

Quando verdadeiramente comprometido o profissional reconhece que as fontes e os registros informacionais têm implicações com a receptividade dos conteúdos informativos pelos sujeitos que se utilizam desses recursos para formar as

suas ideias e opiniões a respeito da realidade social. Pois, é nesse processo relacional que o conhecimento emerge como estrutura cognitiva para elaborar percepções intelectuais. Mas, como defende Morin (2004, p. 22), “Nossos sistemas de ideias (teorias, doutrinas, ideologias) estão não apenas sujeitos ao erro, mas também protegem os erros e ilusões neles inscritos”. Ou seja, a percepção da realidade é sempre mediada por interferências múltiplas que orientam o desenvolvimento das preferências individuais. São esses aspectos que tornam complexo o sentido existencial do ser humano, gerando necessidades informacionais características e de interesse ao acolhimento pela mediação da informação. “Contudo, pode muito bem acontecer que não hajam respostas lineares ou lógicas e que na busca de soluções tenhamos de tolerar algumas contradições” (USERWOOD, 1999, p. 29)

Vale destacar que o significado referencial de acolhimento aqui defendido se estende na potencialização das competências profissionais voltadas a oferecer atenção básica às pessoas que são sujeitos informacionais por se utilizarem de ambientes e sistemas de informação. Para tanto, a noção de “Acolhimento pressupõe a disposição de ações voltadas para amparar e resguardar os direitos alheios visando estabelecer um relacionamento de respeito às diferenças individuais” (PRADO, 2020, p. 9). Nesse sentido, o acolhimento se notabiliza como um arcabouço de valores sociais erigido para guiar as relações institucionais em todos os processos de mediação da informação. Assim, “[...] o acolhimento é estabelecido como conjunto de princípios estruturantes para um processo de socialização que garante ênfase no respeito às diferenças subjetivas” (PRADO, 2022, p. 2).

Tais aspectos enaltecem a pessoa humana reconhecendo em cada sujeito a sua individualidade para manifestação singular da alteridade característica e o grupo social cumpre a função de agregar identidades pelas orientações das semelhanças. No entanto, nunca é fácil lidar com o diferente quando se trata de algo novo para ser reconhecido e assimilado pelo outro como aspecto inerente da natureza humana. Afinal, “Todas as percepções são, ao mesmo tempo, traduções e reconstruções cerebrais com base em estímulos ou sinais captados e codificados pelos sentidos” (MORIN, 2004, p. 20). Desse modo, é a educação que tem a sublime função de potencializar as transformações pessoais para impactar mudanças sintomáticas no meio social. Com isso, “A educação não apenas prepara para o imprevisto como profetiza: projeta, mesmo que isso faça os

educadores parecerem utópicos apontando para um outro modelo de vida, para o inusitado” (MILANESI, 1989, p. 9). Ou seja, o acolhimento institucional precisa ser ensinado com didáticas que combinem teorias e práticas no cotidiano do ambiente profissional.

Nessa perspectiva, o acolhimento se caracteriza como repertório na modelagem de um princípio educacional para instruir novas percepções socioculturais no âmbito da mediação da informação. Então, acolhimento deve ser instituído como princípio social em todos os processos da mediação da informação e não somente na interatividade das relações e contatos diretos entre as pessoas. Nessa perspectiva, acolher “[...] congrega a noção de humanidade plural, que ao negar a existência de um centro do saber, aceita a diversidade de culturas e é capaz de apreender os costumes alheios a partir da diferença” (MITRE; ANDRADE; COTTA, 2012, p. 2076).

Assim sendo, em sua essência, considera-se que “Uma comunidade que não acolhe bem as pessoas é como uma família desarrumada, desorganizada, onde a educação ainda não se firmou” (GASQUES, 2020, p. 10). Seguindo a base alicerçada nesse ponto de vista, notabiliza-se intento na essência substancial das características de educação que preconiza em seu eixo o sentido de respeito às individualidades como princípio morfológico. Com isso, tendo Matumoto (1998, p. 12) como subsídio fundamental, o acolhimento “[...] constitui-se um conjunto de atos executados de modos distintos, lembrando que em tais práticas os sujeitos que as executam se determinam e são determinados histórica e socialmente no contexto das políticas sociais do país”.

Se faz necessário romper com o tradicionalismo arquétipo construído para assegurar a manutenção de estruturas sociais que ratificam e potencializam assimetrias pelo poder simbólico e coercitivo dos interesses excludentes. Contudo, “Não basta, porém, o criticismo, para exorcizar esses perigos que nos rondam” (SANTOS, 2013, p. 51).

É urgente reconhecer a força motriz que a mediação da informação exerce e realiza na operacionalização educacional da sociedade pelos variados tipos de equipamentos informacionais. Portanto, a mediação da informação necessita de arcabouços teóricos embasados que reflitam substancialmente os seus princípios fundamentais. Eis a oportunidade extraordinária para o acolhimento incrementar as contribuições significativas dos aportes de preceitos para a mediação da informação realizada em bibliotecas e equipamentos similares.

3 ELUCIDAÇÕES SOBRE A IDEIA DE RECEPTIVIDADE

Em tese, a ideia de receptividade se concretiza pelos processos desenvolvidos no dinamismo da socialização humana para selecionar, emitir e apreender conteúdos informativos. Apenas para estabelecer parâmetros referenciais, é possível definir inicialmente “[...] a recepção como o momento em que os discursos do texto encontram os discursos do leitor” (SCHRAMM, 2006, p. 14).

Sabendo que a noção de texto se expande a uma realidade contextual não fixada necessariamente por linguagens inscritas, mas por repertórios das narrativas em discursos proferidos nos múltiplos aparatos informacionais. Afinal, os conteúdos são sempre disponibilizados em recursos informativos que são socialmente comunicados em linguagens variadas, inclusive por formatos multimídias. Assim sendo, “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).

Já a perspectiva do leitor, como referido por Schramm (2006), compreende a pessoa humana que se depara com a circulação informacional e realiza cotejos com a sua armazenagem de conhecimentos e experiências. Tais elucubrações permeiam sensações imanentes de um “[...] movimento profundo de transcendência que é meu próprio ser, o contato simultâneo com meu ser e com o ser do mundo” (MERLEAU-PONTY, 2011, p. 504). É um estado da consciência privada que, de acordo com Prado (2013), realiza interpretações de síntese para compreender a realidade externa associando as capacidades cognitivas que são elementos internos caracterizados como propriedades intelectuais, ou seja, a essência do conhecimento. Para Baccega (1998, p. 8, grifo da autora)

O conhecimento é um processo que prevê a condição de reelaborar o que vem como um “dado”, possibilitando que não sejamos meros reprodutores; inclui a capacidade de elaborações novas, permitindo reconhecer, trazer à superfície, o que ainda é virtual, o que, na sociedade, está ainda mal desenhado, com contornos borrados.

Dessarte, Feitosa (1998) considera que uma pessoa é potencialmente um leitor obstinado à imanência perene e continuada recorrendo à interpretação das linguagens como decodificação simbólica do mundo e da realidade histórica e sociocultural. Isso

porque a leitura que se manifesta pela palavra comunicada, em registros ou não, é sempre precedida da leitura do mundo, seguindo ponderações oportunas de Paulo Freire (1981). Notadamente, “[...] ler é o processo que permite a relação entre nós e o mundo” (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 33).

As complexidades características da recepção informacional são realmente incontestáveis. Mas, receptividade também envereda à formação da opinião subjetiva de alguém sobre alguma coisa, inclusive durante as relações interativas mantidas entre pessoas e mesmo no acesso aos recursos culturais que geram as suas impressões captadas na difusão estrutural. Assim, a receptividade informacional é sempre mediada pela experiência sensorial com a participação, consciente ou não, direta ou não, de agentes externos ao indivíduo, mas em contato efetivo para gerar apropriações de sentido. E “O único sentimento que alguém pode ter acerca de um evento que ele não vivenciou é o sentimento provocado por sua imagem mental daquele evento” (LIPPMANN, 2008, p. 29). É a concretude da percepção evidenciada pelos ditames da mediação informacional.

Trata-se de um processo melindroso de interferências multivariadas. Em razão de que, “O universo ético repousa sobre o patamar das condições – é a condição do remetimento à pessoa, da construção discursiva, da construção de mundo” (LEETEN, 2015, p. 141). Nem sempre o pragmatismo social da ética se caracteriza em favor da garantia estrita da moralidade benevolente e pode ser um recurso instrumental dos interesses maniqueístas de valores que representam uma ordem social. Para McGarry (1999, p. 173) “Os princípios que fundamentam o discurso ético são abstratos, mas as decisões éticas são concretas e práticas, com resultados visíveis a todos”.

Sem embargo, os atributos éticos podem tender a um relativismo preocupante, uma zona nebulosa em que o moralismo assume o controle de valores doutrinários utilizados para reger conveniências sociais. Entendendo aqui que “O moralismo é a doença da ética. Trata-se de uma manifestação doentia de alguma coisa que perde o seu verdadeiro sentido” (SOUZA; RODRIGUES, 1994, p. 13). Essa distorção muitas vezes se dá de forma velada, escondida em fragmentos linguísticos que são dissimulados em um aparato sistêmico revestido de uma estética atraente e sedutora. Logo, é preciso reconhecer que “A dimensão da *afirmação ética* não está tão à vista quanto as pressões, nem se deixa ler como as mediações trabalhadas pela hegemonia” (MARTÍN-BARBERO, 2015, p. 266, grifo do autor).

Com isso, se arrisca aqui em qualificar a receptividade como um fenômeno essencialmente comunicacional que aciona elementos cognitivos individuais e também aos aspectos coletivos transmitidos nas diferentes ambiências sociais e apropriados intelectualmente. Visto que,

A comunicação representa uma ação de colocar em comum o que se pensa e o que se sente, o que se conhece, gerando a informação, que representa, por sua vez, uma ação de dar forma ao que se quer colocar em comum (GOMES, 2017, p. 28).

Tão logo, a base nocional de receptividade está associada por dois eixos distintos e intimamente vinculados com: interação (GIDDENS, 2012) e percepção (MERLEAU-PONTY, 2011). No entanto, de qualquer forma, a receptividade se realiza pela interlocução mediacional, muitas vezes caracterizando processos de negociação entre as pessoas envolvidas. Todavia, a negociação, tal como Grogan (2001) identifica nas etapas sistematizadas para o serviço de referência informacional, se estabelece como momento estratégico da comunicação necessária a se oportunizar atendimento das necessidades informativas.

Para White (1998) os processos de negociação não são momentos regidos pela serenidade harmônica estabelecida em uma convergência pacífica dos interesses subjetivos. Mas, sim se relaciona com um dinâmico embate social “[...] constituído por agressão, resistência, sedução, boicote, debate e cumplicidade – entre a lógica da produção e a hegemonia, de um lado, e a lógica do consumo e construção da identidade na vida cotidiana, do outro” (WHITE, 1998, p. 59).

É notadamente um processo tenso de atritos das individualidades subjetivas fluindo superabundância nas linguagens utilizadas pelas mediações informacionais. Daí que se apresentam as zonas de mediações propostas por Martín-Barbero (2015) às interpretações características dos grupos sociais pela manifestação de linguagens referenciadas culturalmente. Eis a importância do acolhimento institucional para lidar com as diversidades humanas que se proliferam no caráter identitário dos grupos sociais frente aos processos de receptividade comunicacional da informação. Permitindo assim o exercício da cidadania pelas liberdades individuais preconizadas na capacidade de “[...]”

abertura a diversas interpretações ou reinterpretações para encontrar ressonância com as ideias de um interlocutor” (LOPES, 2018, p. 46).

Com isso, a noção de direito às liberdades das diferentes formas de expressões individuais representa uma garantia notável de respeito à soberania das identidades características dos distintos grupos sociais. Assim, “[...] a democracia já não é um mero assunto de maiorias, mas sobretudo de articulação de diversidades; menos uma questão de quantidade do que de complexidade e pluralidade” (MARTÍN-BARBERO, 2015, p. 275). Pensar a importância dos grupos sociais pela perspectiva da receptividade é realçar magnitude aos processos de mediação informação, tendo como guia instrumental o princípio estruturante de acolhimento. Pois, em tais perspectivas fundamentam-se as

[...] interações sociais tecnicamente mediadas, ou seja, constituem uma mediação na qual se produz um modo próprio de construir realidades, de produzir sentido e novos entendimentos sociais, políticos e culturais, levando-nos a crer que ali a vida social também se configura (ROCHA; MARQUES, 2006, p. 40).

É certo que informação organiza e potencializa as capacidades de percepção dos seres humanos, atribuindo sentidos referenciais pela articulação das linguagens e alcançando significativamente os comportamentos informativos. Por isso mesmo que é sedutor controlar a informação como evidência da forma hegemônica de notabilizar garantias de domínio e poder. Logo, a produção da informação segue tendências de um rigor sistêmico caracterizado pelo uso de atributos significantes desenvolvidos para alcançar propósitos intelectuais de organização e representação de mecanismos padrões conferindo ênfase aos respectivos conteúdos. Desse modo,

[...] operacionaliza-se através de práticas bem definidas e se apoia em um processo de transformação orientado por uma racionalidade técnica que lhe é específica; representa atividades relacionadas à reunião, seleção, codificação, redução, classificação e armazenamento da informação (BARRETO, 1994, p. 4).

Pela dimensão processual da amplitude complexa disposta na produção da informação notabiliza-se que o dogma da técnica seja um mito pragmático para se realizar atividades de forma neutra, isenta e imparcial. Mas, todas as ações envolvidas nas atividades informacionais se caracterizam pela lógica processual de

interferência que é “[...] constante e indissociada do fazer do profissional da informação” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93). Assim, é impossível manter a neutralidade, a isenção ou mesmo a imparcialidade, embora interferência e manipulação sejam essencialmente distintas. Mas, “A linha que separa a interferência da manipulação é extremamente tênue. Apesar disso, o profissional da informação deve procurar o difícil equilíbrio entre essa relação” (ALMEIDA JÚNIOR; BORTOLIN, 2008, p. 74).

A recepção que se dá na interatividade dos processos caracteriza-se por ações determinadas pelas relações físicas ou virtuais, além de se desenvolver por recursos que permitem entrosamentos síncronos e/ou assíncronos. No entanto, “Sem discurso, praticamente entendemos nada” (SANTOS, 2013, p. 47). Ou seja, em todos os processos dedicados à recepção, como aspecto comunicacional, há um fluxo de narrativas sendo emitido implícita ou explicitamente. Porém, “O narrativo não pode ser autorizado previamente, ele alcança a sua autoridade performativamente” (LEETEN, 2015, p. 135). E é nessa perspectiva que os conceitos se apresentam para sustentar a legitimidade do uso e da colocação terminológica nas variadas representações de pensamentos em linguagens específicas.

As referências subjetivas se desenredam para ratificar os contextos semióticos durante a interatividade comunicacional, fator de emissão e transferência social dos valores em que a ideologia acentua relevância. Isso porque “O poder, a ideologia e o conflito sempre estão intimamente conectados” (GIDDENS, 2012, p. 77). E nessa afirmação da linguagem e suas representações comunicativas os sujeitos envolvidos oscilam papéis e funções em que “[...] cada um desses atores é tão ativo quanto o outro e que cada um realiza um trabalho linguageiro diferente do outro em um processo de coenunciação [...]” (CHARAUDEAU; MAINGUENEAU, 2018, p. 417).

Assim sendo, percebe-se que a comunicação não se estabelece de forma linear e sedimentada em processos deterministas que esquematizam funções de emissor (agente) e receptor (paciente) aos sujeitos envolvidos. Isso porque tal modelagem implica na ausência de reações interpretativas das pessoas que atuam nas trocas de mensagens e suas capacidades respectivas para apropriações de sentido e manifestações pessoais de narrativas discursivas.

A vista disso, se entende que “Toda mensagem é passível de inúmeras leituras possíveis, não existe um significado fixo e único” (SCHRAMM, 2006, p. 14).

Obviamente que a ideia de leitura aqui apresentada se caracteriza pela noção de qualidade subjetiva para realizar articulações cognitivas de análises contextuais. “Significa introduzir a noção de cultura que aí também adquire sentido. Além da noção de política que, sem dúvida, precisa ser levada em conta” (ROCHA; MARQUES, 2006, p. 40).

Há entendimento lúcido de que a receptividade, como ação comunicacional, é demasiadamente complexa e nunca será neutra, isenta ou imparcial. Já que é inegável o emprego sistemático das forças desproporcionais envolvidas, e segundo Tálamo (2010), condição essa que se apresenta como fator de indução na receptividade discursiva para assimilação dos conteúdos informativos. Até porque as relações, muitas vezes, se apresentam de forma assimétrica realçando um jogo de poder. “Logo, é suposto que quanto maior o conjunto de recursos ou capitais, melhores as condições para ocupar posições de consagração” (SOUZA, 2004, p. 115).

Pelas reflexões apresentadas, a receptividade não configura uma virtude condescendente entoada pelo desejo altruísta para oferecer assistência voluntária a alguém, assim como o sentido aqui defendido para o acolhimento. Ambas as noções remetem à mediação da informação como práticas e atitudes referenciais desempenhadas institucionalmente pelas responsabilidades profissionais, dotadas de interferências sociais e circunstanciais. No âmbito das bibliotecas, se “[...] refere ao tratamento dispensado pelo bibliotecário para viabilizar representatividade ao usuário pelas formas de mediação, implícita e explícita” (PRADO; SANTOS, 2020, p. 17).

Com isso, se reconhece a urgência para estruturação das rupturas paradigmáticas em bibliotecas e outras tipologias de unidades de informação. Já que as individualidades subjetivas não podem ser acomodadas pela isonomia generalista predominante nos modelos tradicionais para sistematização de produtos e serviços de informação. “O modelo igualdade de tratamento necessita ser complementado por um momento da não igualdade de tratamento e da responsabilidade diante do singular” (LEETEN, 2015, p. 143).

Afinal, cada pessoa tem a sua particularidade e subjetivas capacidades para processar interpretações dos variados recursos informacionais acionados durante a receptividade de conteúdo. “E antes que nos envolvamos na floresta das obscuridades sobre as diferenças inatas dos homens, seria adequado fixar nossa atenção nas diferenças extraordinárias do que as pessoas sabem do mundo” (LIPPMANN, 2008, p.

37). Por conseguinte, a perspectiva de justiça pela noção de isonomia não é garantia de acesso equânime. E isso se entende como prerrogativa de acolhimento que deve envolver a preocupação fundamental de todas as atividades desenvolvidas pelas competências dos profissionais da informação. Tais condições simbolizam engajamento ativo repercutido diretamente na força de um protagonismo social consciente da importância substancial dos processos de mediação da informação.

4 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM VOGA

Na Ciência da Informação tem prevalecido uma tendência crescente aos enfoques de mediação da informação como objeto ou temática de pesquisas em seu repertório de interesses. Tal constatação é observada por Gomes (2010), sugerida pelas profundas análises paradigmáticas de Silva e Ribeiro (2010) e efetivamente confirmada pelas investigações exploratórias de Santos Neto (2019).

Apesar do espírito de vanguarda que a mediação da informação tem assumido na Ciência da Informação contemporânea é importante mencionar o bibliotecário Joseph Z. Nitecki (1922-2017). Em 1964, ele publicou, nos Estados Unidos, um artigo demarcando a mediação em um fluxograma ao qual atribuía diferentes motivações para demandas na biblioteca, a partir de grupos específicos e seus interesses na utilização dos recursos informativos. Na publicação de Nitecki (1964) não há designação propriamente à mediação da informação e ele sequer explorou o seu entendimento de natureza conceitual para a ideia atribuída ao sentido de mediação. Ainda assim, se trata de uma publicação de valor histórico para os estudos dedicados à mediação da informação. De todo o modo, Nitecki (1964) apontou que os grupos de interesses estimulam a triangulação das demandas em serviço, educação e mediação nas funções sociais das bibliotecas. E “Uma percepção clara dessas influências sobre a sociedade é necessária não apenas para o propósito de definir o papel do bibliotecário, mas também de estabelecer o grau de envolvimento da biblioteca¹” (NITECKI, 1964, p. 270, tradução nossa).

Também há registros de que na década de 1980 a área francesa de Documentação já manifestava relevância em assuntos dessa natureza por publicações especializadas.

¹ “A clear perception of these influences upon society is needed not only for the purpose of defining the role of the librarian, but also in establishing the degree of library involvement”.

Pois, segundo Liquète, Fabre e Gardiès (2010), em meados dessa época, o mencionado ramo francófono da Ciência da Informação dedicou tratamento da interferência relacional do usuário com os recursos documentários caracterizando evidências aos aspectos primários da mediação da informação.

Gardiès e Fabre (2012, p. 45, tradução nossa) ressaltam que tal interatividade assume consistência pela articulação da “[...] sua capacidade de vincular informação e comunicação que pode ser qualificada como mediação documental”². No entanto, prevalece um aspecto intersubjetivo do usuário voltado à percepção desse sujeito com o conteúdo documental. Pois, a tônica no usuário está mais acentuada pelas operações subjetivas que dele derivam interferências pessoais transformando apropriações semióticas em comportamentos e necessidades informacionais (DESCHAMPS, 2010).

Há claramente um prisma balizando as funções comunicacionais na essência de mediação documental. Afinal, as linguagens projetam intenções, tácitas ou evidentes, na mediação da informação pela atribuição semiótica de sentidos referenciais, e de pronto, cingindo enunciados de discursos narrativos nos processos de representação sistêmica. Almeida (2020, p. 162) é assertivo em justificar a situação europeia pela analogia da realidade espanhola certificando que:

[...] a emergente Documentação dos anos 1980, que recebeu profissionais e docentes com diferentes formações universitárias, talvez tenha funcionado como laboratório para a construção de um novo campo, e desse modo, chegaram a propor formas originais de lidar com os problemas linguístico-semióticos.

Por isso mesmo que o domínio da Comunicação se apresenta como fator indispensável para realçar noções estruturantes que fundamentam acepções de uma literatura altamente provocadora de reflexões essenciais. Assim, a ideia de mediação social, corrente da Comunicação expressa por Martín Serrano (2008) e Martín-Barbero (2015) que é acrescida pelos estudos culturais do antropólogo pós-modernista García Canclini (1998), notabiliza o ajuntamento de importantes e históricas contribuições aos amparos epistemológicos, inclusive oferecendo subsídios teóricos à própria Ciência da Informação.

² “[...] sa capacité à lier information et communication qu’elle peut être qualifiée de médiation documentaire”.

Santaella (2011) também representa uma referência da Comunicação voltada às questões semióticas para beneficiar elucidações expressivas ao aparato epistêmico. Apesar da relevância salientada na Comunicação, a mediação da informação recebe influências substanciais de outros domínios de especialidades para enobrecer o *corpus* teórico da Ciência da Informação. Dessa maneira, Gomes (2021, p. 110) destaca aportes interdisciplinares recebidos da “[...] Filosofia, Sociologia, Psicologia, Linguística, Educação, Comunicação que, de algum modo, formularam explicações científicas acerca de fenômenos interligados à informação”.

Dessa forma, se faz importante acrescentar a área do Direito como especialidade que oferece lastros valorosos a se ampliar os sustentáculos nocionais da mediação da informação e, com isso, impactando o desenvolvimento da própria Ciência da Informação.

Almeida Júnior (2009; 2015) tem sido contumaz em possibilitar reflexões sobre a emergência da mediação da informação, até mesmo fomentando a reivindicação desse processo informacional como objeto a ser reconhecido e assumido pela Ciência da Informação. Mas, Silva (2015, p. 94) ressalta que ainda persiste um conceito “[...] embrionário e premente de uma construção de sentidos mais sólida”.

No entanto, Almeida Júnior (2015) propôs a formulação referencial que tem sido frequentemente utilizada pela literatura especializada de Ciência da Informação, entendendo que mediação da informação compreende:

[...] toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25).

Percebe-se que a dimensão nocional proposta acima notabiliza a especificidade de foco que determinam os objetivos dos processos contemplados pela mediação da informação. Dessa maneira, tratam-se das condições desenvolvidas e proporcionadas para culminar nas possibilidades de apropriação da informação, ou seja, essa forma subjetiva de assimilação se inclina como finalidade primordial da mediação da informação.

Consequentemente, são as percepções relacionais do sujeito com os recursos e conteúdos informativos que possibilitam atributos particulares de cotejo, desencadeando ligação com os elementos preexistentes para potencializar mudanças nos estados mentais. Entretanto, tais experiências não são deslocadas das interferências do meio. Visto que, essa dinâmica se realiza em um “[...] processo de interação social, a partir do qual cada sujeito pode entrar em contato com o outro, desenvolvendo seu autoconhecimento e construindo conhecimentos” (GOMES, 2021, p. 114). Com isso, transformando decisivamente a sua esfera cognitiva. Fadel *et al.* (2010, p. 19) ponderam que:

Qualquer ação, dentro do fazer do profissional da informação, deve ter a apropriação da informação por parte do usuário, como seu objetivo principal. Sem isso, a ação justifica-se por si mesma e se consome em seu próprio espaço, em seu próprio fazer.

Obviamente que a mediação da informação não é um acontecimento isolado e repercutido em algum tipo específico de atividade desenvolvida pelo profissional da informação. Mas, contempla todas as iniciativas que envolvem as incumbências desse profissional e suas competências de habilidades características. Logo, “[...] as ações de mediação podem abranger não somente as atividades de interação direta e evidente entre o bibliotecário e o sujeito, mas também aquelas ações que estão ‘diluídas’ no cotidiano e no fazer do bibliotecário” (ARAÚJO, 2018, p. 91, grifo do autor).

Como se percebe pelas reflexões aqui apresentadas, há uma notável importância estrutural das dimensões que implicam a mediação da informação. Isso porque denota capacidades profissionais para designar mecanismos de interferências e intervenções aos processos comunicacionais vinculados nas ações desenvolvidas com equipamentos, ambiências e recursos de informação. Macedo e Silva (2015, p. 70, grifo dos autores) reconhecem que, infelizmente:

Muitos profissionais da informação, especialmente bibliotecários ainda mantêm uma postura autoritária/positivista diante do ambiente informacional, sobretudo devido às raízes históricas ligadas à profissão que evidenciaram o bibliotecário como “guardião do conhecimento”.

Não somente há uma prevalecente tendência conservadora no delineamento do perfil profissional de bibliotecários como também se percebe uma notável dificuldade institucional das bibliotecas em se abrir às novas perspectivas e demandas socioculturais. Isso se dá pela cômoda preservação de uma estrutura funcional resistente às mudanças necessárias e arraigada em modelagens obsoletas que estão alinhadas em um passado definitivamente superado.

As bibliotecas, como unidades de informação e equipamentos da textura sociocultural, precisam, com urgência, de propor novos aprimoramentos das suas bases fundamentais para potencializar abrangências significativas de uma nova era. Em resumo, “A cultura que aqui se estabelece impõe o reino virtual” (LIPOVETSKY; SERROY, 2011, p. 77). Trata-se de um sentido hípertecnológico e com fluxos informacionais vertiginosos como nunca antes se testemunhou na história humana. Há uma percepção evidente de que “[...] a aceleração das mudanças tecnológicas nos catapultou até uma nova era, na qual a informação saiu inteiramente de controle” (DARNTON, 2010, p. 47).

Contudo, os produtos e serviços de informação ficam rapidamente ultrapassados diante do frenesi gerador de múltiplas plataformas e variados recursos que engendram inovadores dispositivos multimídias para transmissão informacional.

Não precisa ser um estrategista em prognósticos ou mesmo algum tipo de visionário alucinado para prever que “O futuro, seja ele qual for, será digital. O presente é um momento de transição, onde modos de comunicação impressos e digitais coexistem e novas tecnologias tornam-se obsoletas rapidamente” (DARNTON, 2010, p. 15). Nessa conjuntura híbrida ainda concomitam formatos tradicionais com recursos de acesso unicamente virtual. As novas gerações humanas se mostram cada vez mais hábeis e propensas para se socializar na ambiência dinâmica do ciberespaço, inclusive para fazer usos de recursos informacionais.

Por isso mesmo que, conforme defende Feitosa (1998, p. 101, grifo do autor), as bibliotecas precisam de:

[...] revisão completa dos seus símbolos, do seu acervo, da sua forma de atuação, da sua política de seleção de material, da sua estratégia de estudo de usuário, da sua política de *marketing*, da renovação de seus serviços, da escolha de seu público e do prévio conhecimento deste, da necessidade de uma plena atuação revisora do seu universo cultural; de uma atualização maior frente às mudanças no universo informacional e, sobretudo, de um trabalho em conjunto com outras instituições.

Tais mudanças implicam na elaboração de novos fundamentos. Assim, sob as bases teóricas aqui apresentadas, se reconhece o mérito da consciência social necessária aos profissionais da informação para realizar desdobramentos estruturantes da mediação da informação com empenho que privilegie atenção às subjetividades da sua comunidade usuária. É por essa perspectiva nocional que o acolhimento representa um princípio engajado aos compromissos da mediação da informação como fator de receptividade instituído no protagonismo social para enveredar sementeira da consciência profissional. Isso porque, tal entendimento, oportuniza a pavimentação do “[...] caminho humanizador do mundo e, portanto, promissor na construção ética de relações sociais capazes de assegurar espaço crítico, de dialogia, criatividade e alteridade” (GOMES, 2017, p. 27-28).

É pela mediação da informação socialmente protagonista que os grupos sociais específicos logram identificação nas estruturas de equipamentos, ambiências e recursos informacionais. Assim, mediação da informação deve ser concebida pelo dinamismo apropriado às especificidades contextuais sem deixar de garantir novas perspectivas de incorporações para reformular estruturas obsoletas. Feitosa (1998, p. 101) salienta essa ideia e reconhece que:

A mediação é um processo e não um resultado. Por isso, mais do que estabelecer a mediação, é preciso que ela atue ininterruptamente, revendo, reciclando, atualizando, inovando, trocando os elementos que causem mal estar no diálogo entre as partes.

De todo o modo, a mediação da informação ainda carece de bases teóricas que a erijam em aportes tangenciados por construções perenes na sua noção referencial. Obviamente que isso inclui aproximações mais consistentes da sua definição conceitual, além de preceitos que potencializem repercussões efetivas no comprometimento da sua inequívoca função social.

Pois, essa forma consciente de se delinear a mediação é o que possibilita uma construção de sistematizações menos excludentes e mais assertivas por agregar características de grupos socioculturais e suas subjetividades identitárias no uso de representações afirmativas. Pois, “[...] se a biblioteca quer ser uma força social, não pode permitir-se ser neutra em algumas situações, por exemplo, o racismo institucionalizado” (USERWOOD, 1999, p. 27). Logo, é notável que seja urgente enriquecer os princípios que

sustentam o fazer do profissional da informação garantindo contribuições referenciais de acolhimento e de receptividade como exemplos de respeito às diversidades humanas.

O presente artigo não almeja fixar parâmetros direcionais sobre as competências da mediação da informação e sim incitar elucubrações concernentes aos princípios considerados relevantes no desenvolvimento desse processo. “É um começo esperançoso, mas ainda somente um começo. As tarefas reais são de fato imensas” (WILLIAMS, 2015, p. 219). Todavia, se oferece aqui um conjunto de bases teóricas para contribuir em reflexões que envolvam o acolhimento e a receptividade como advento transformador das consciências sociais nos profissionais da informação pelas suas práticas comunicacionais assumidas na mediação da informação.

Mas, “É claro que o içamento de novos símbolos e novas significações demandam um certo tempo” (FEITOSA, 1998, p. 200). Por isso mesmo que a incorporação de novas concepções deve repercutir primeiramente no campo das ideias, enveredar dimensões substanciais que prezem a formação profissional e depois evidenciar o alcance prático de transformações significativas na sociedade pelo reconhecimento dos grupos sociais. De todo o modo, se faz necessário que o profissional da informação incorpore profundas mudanças no fazer bibliotecário tendo como prioridade o respeito às subjetividades individuais da sua comunidade usuária.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

É fato que a mediação da informação tem assumido uma relevância significativa nos interesses fundamentais da Ciência da Informação contemporânea. Assim como é notória a sua concepção estruturante caracterizada como processo e não apenas como atribuição de uma atividade específica realizada de forma segmentada e alheia ao comprometimento integrado de um sistema informacional.

A mediação da informação mantém em seus propósitos fundamentais a necessidade da consciência profissional a respeito da assimilação e apropriação de conteúdo dos recursos informativos pelos sujeitos que se utilizam de produtos e serviços oferecidos por diferentes equipamentos informacionais. Isso porque todo o fazer dos profissionais da informação impacta diretamente nas condições de receptividade informacional pelas pessoas caracterizadas como usuárias de bibliotecas e unidades congêneres.

Apesar de todo o interesse que a Ciência da Informação tem assinalado com o desenvolvimento de estudos e pesquisas voltados às diversas abordagens e temáticas de mediação da informação ela ainda requer de aportes teóricos substanciais para evidenciar a sua consonância estrutural, inclusive no amparo de conceitos rígidos que demarquem referências congruentes. Isso porque a mediação da informação ainda é emergente e está em franco processo para fixar elementos na sua construção epistemológica, apesar de haver fartas publicações científicas que ofereçam e sinalizam contribuições expressivas.

Dada a importância da mediação da informação é que o acolhimento denota um atributo de princípio para legitimar o protagonismo social visando realçar as responsabilidades profissionais e institucionais com a receptividade informacional. Assim, acolhimento é uma declaração de pressupostos que estabelece valores referenciais na política institucional como compromisso ético na mediação da informação para articular processos técnicos e comunicacionais de respeito e amparo aos fatores inerentes das múltiplas características apresentadas pelas diversidades humanas.

O acolhimento se incorpora às vertentes propositivas para a mediação da informação seguindo proposta idealizada por Prado e Santos (2020) pela junção estruturante do protagonismo social e do empoderamento. Assim, há uma tríade funcional para referenciar as bases fundamentais dos valores e princípios instituídos para realização dos processos que caracterizam a mediação da informação. Nesse sentido, há uma ênfase de sensibilidade com a noção de cuidado e de amparo nas questões das necessidades informacionais manifestas e percebidas nos diferentes grupos socioculturais para convencionar prioridades às variadas características humanas.

Por essa perspectiva, a ideia de acolhimento permeia o conjunto de preceitos das responsabilidades profissionais com a formatação de estruturas institucionais para viabilizar e garantir mecanismos compatíveis identificados nas demandas socioculturais que privilegiam a receptividade informacional. Assim, a reflexão permanente dos conceitos de acolhimento e também de receptividade favorecem que haja parâmetros fundamentais aos entendimentos que tendem a se cristalizar em ações de sensibilidade no processo de mediação da informação.

O presente artigo se molda à intenção de agregar elementos referenciais para ampliar as noções e os argumentos que buscam alicerçar os princípios fundamentais das potencialidades compatíveis aos processos de mediação da informação.

Assim, entende-se que o fazer bibliotecário nunca é neutro e nem mesmo isento de intenções porque sempre acarretará em algum nível, consciente ou inconscientemente, de aspectos propícios para inclusão e exclusão das pessoas e também dos grupos socioculturais.

E é pela noção de acolhimento que se busca mitigar os efeitos nocivos e que nem sempre são aparentes ao sujeito informacional e sua identidade característica de grupo social para assimilação e apropriação de conteúdo na utilização dos mecanismos e recursos oferecidos pela interferência direta e indireta da mediação da informação. Com isso, o acolhimento representa uma doutrina ética de respeito às diferenças humanas estabelecida no ambiente institucional para orientar os princípios morais nos processos realizados durante as ações de mediação da informação. Por consequência, busca-se pelo acolhimento, instituído como princípio da mediação da informação, minimizar a realização de processos com interferências excludentes nas necessidades informacionais, sendo essas manifestas pelas múltiplas características de grupos sociais que é fruto originário das variadas nuances inerentes das diversidades humanas.

Desse modo, o presente artigo oferece fundamentos à noção de acolhimento para substanciar as vertentes propositivas que Prado e Santos (2020) apresentaram à mediação da informação. Mas, o acréscimo considerado neste estudo se qualifica por complementar os predicados de acolhimento na mediação da informação com a receptividade informacional que é designada como condição estruturante da ideia de princípio sobre as formas implícitas e explícitas das interferências processuais defendidas por Prado (2020).

Assim, verifica-se que o acolhimento representa um postulado ético para caracterizar a formulação de princípios instituídos pela mediação da informação durante a realização de ações processuais em todas as etapas do fazer bibliotecário. O acolhimento precisa ser explicitado no ambiente informacional por políticas institucionais utilizadas como ferramentas estratégicas da gestão de bibliotecas e organizações similares.

Por ser uma pesquisa bibliográfica, os resultados aqui alcançados são essencialmente teóricos que evocam amplas reflexões sendo essas consideradas como oportunas para mudanças de atitudes nos processos de mediação da informação. O acolhimento precisa da sensibilização de toda equipe de profissionais para garantir que o

fazer bibliotecário seja uma responsabilidade engajada pelo respeito às diversidades humanas.

Para tanto, julga-se necessário que o acolhimento como princípio da mediação da informação reformule e elabore novas concepções das práticas profissionais. E esse compromisso deve ser constantemente dialogado em um processo de educação permanente entre todos os agentes envolvidos. A percepção do sujeito informacional também precisa ser frequentemente investigada e avaliada por diferentes fatores e indicadores que apontem condições dos relacionamentos sociais, mas principalmente pela efetividade da recepção informacional.

É óbvio que o presente artigo não se esgota por si. Há expectativas de que outros estudos e novas pesquisas possam surgir para oferecer aprofundamentos e especificidades de tratamentos teóricos e exploratórios com maior consistência e assertividade. Portanto, a mediação da informação representa um espaço privilegiado para reflexões e cogitações significativas das atuações profissionais, especialmente no que tange às dimensões sociais das competências informacionais.

Assim sendo, as noções referenciais de acolhimento e de receptividade pela mediação da informação se alicerçam pelo protagonismo social para realçar a inclusão como fator de respeito às múltiplas características humanas. Com isso, reforçam as garantias das liberdades de expressões como prerrogativa indissolúvel das diversidades e de suas subjetividades. Afinal, os grupos sociais congregam perfis de pessoas que fazem parte das comunidades usuárias de bibliotecas e dos equipamentos culturais de funções congêneres para expressar demandas por produtos e serviços compatíveis com as suas respectivas identidades singulares.

Fica aqui reconhecido que desempenhar profissionalmente o exercício bibliotecário é muito mais do que possuir o domínio de práticas calcadas em habilidades técnicas nas suas competências informacionais. É preciso ter uma atenção institucionalizada que acolha cuidadosamente o sujeito informacional promovendo condições favoráveis à receptividade para assimilação e apropriação dos conteúdos informativos.

É nessa perspectiva que assenta o propósito teórico aqui apresentado, realçando força nas acepções fundamentais do acolhimento e da receptividade como respeito às alteridades individuais pela mediação da informação e a necessidade de

identificação e reconhecimento dos diferentes grupos sociais. Notadamente, tais esforços colaboram para orientar uma ideia mais consistente de acolhimento que se estrutura pela noção de receptividade das linguagens informacionais convencionadas na mediação e suas contingências substanciais para assimilação e apropriação da informação.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Carlos Cândido de. **Semiótica documental**: aspectos contextuais, teóricos e interdisciplinares. Marília: Oficina Universitária; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2020.

ALMEIDA, Maria Christina Barbosa de. **Planejamento de bibliotecas e serviços de informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2005.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, mediação e apropriação da informação. In: SANTOS, Jussara Pereira (org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. Cap. 2, p. 33-45.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/170>. Acesso em: 4 jan. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José da (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. Cap. 1, p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. In: SILVA, Terezinha Elisabeth da (org.). **Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2008. Cap. 3, p. 67-86.

ARAUJO, Andre Viera de Freitas. **Informação, comunicação e documento**. Brasília: CAPES: UAB; Rio de Janeiro: Departamento de Biblioteconomia, FACC/UFRJ, 2018. Disponível em: <http://www.repositorio.bibead.ufrj.br/repbibead-disciplinadd.php?dis=27>. Acesso em: 7 jan. 2022.

ARENDR, Hannah. **Sobre a revolução**. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

BACCEGA, Maria Aparecida. Conhecimento, informação e tecnologia. **Comunicação & Educação**, São Paulo, v. 11, n. 1, jan./abr. 1998. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/36334>. Acesso em: 5 jan. 2022.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, out./dez. 1994. Disponível em: http://produtos.seade.gov.br/produtos/spp/v08n04/v08n04_01.pdf. Acesso em: 9 jan. 2022.

BOFF, Leonardo. **Saber cuidar**: ética do humano, compaixão pela terra. 9. ed. Petrópolis, 2003.

BOURDIEU, Pierre. **O poder simbólico**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 1989. (Memória e sociedade).

CHARAUDEAU, Patrick; MAINGUENEAU, Dominique. **Dicionário de análise do discurso**. 3. ed. São Paulo: Contexto, 2018.

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

DESCHAMPS, Jacqueline. **Science de l'information**: de la discipline à l'enseignement. Paris: Archives Contemporaines: Agence Universitaire de la Francophonie, 2010.

FADEL, Bárbara *et al.* Gestão, mediação e uso da informação. *In*: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Cap. 1, p. 13-32.

FEITOSA, Luiz Tadeu. **O poço da draga**: a favela e a biblioteca. São Paulo: Annablume; Fortaleza: Secretaria da Cultura e Desportos, 1998.

FEITOSA, Luiz Tadeu. Complexas mediações: transdisciplinaridade e incertezas nas recepções informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 1, n. 1, p. 98-117, jan./jun. 2016. Disponível em: <http://www.periodicos.ufc.br/informacaoempauta/article/view/3064>. Acesso em: 14 jan. 2022.

FONSECA, Fernando Facó de Assis. **Pensar a liberdade em Slavoj Zizek**: uma reflexão sobre ciência, ontologia, subjetividade e política emancipatória. 2015. Tese (Doutorado em Educação) – Faculdade de Educação, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufc.br/handle/riufc/14791>. Acesso em: 15 dez. 2021.

FOUCAULT, Michel. **Ditos e escritos**. 3. ed. Rio de Janeiro: Forense Universitária, 2012. v. 5: Ética, sexualidade, política.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 9. ed. Rio de Janeiro: Paz & Terra, 1981.

GARCÍA CANCLINI, Néstor. **Culturas híbridas**: estratégias para entrar e sair da modernidade. 2.ed. São Paulo: Edusp, 1998.

GARDIÈS, Cécile; FABRE, Isabelle. Définition et enjeux de la médiation numérique documentaire. *In*: GALAUP, Xavier (org.). **Développer la médiation documentaire numérique**. Lyon: Presses de l'ENSSIB, 2012. Ch. 2, p. 45-58.

GASQUES, Jerônimo. **Diaconia do acolhimento**: desafio à liturgia e à pastoral na cidade. 2. ed. São Paulo: Paulus, 2020. (Coleção celebrar a fé e a vida).

GIDDENS, Anthony. **Sociologia**. 6. ed. Porto Alegre, 2012.

GOMES, Henriette Ferreira. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos Enancib (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 3, n.1, p. 85-99, jan./dez. 2010. Disponível em: <https://revistas.ancib.org/index.php/tpbci/article/view/187>. Acesso em: 19 dez. 2021.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. *In*: GOMES,

Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira. **Informação e protagonismo social**. Salvador: Edufba, 2017. Cap. 2, p. 27-43.

GOMES, Henriette Ferreira. Informação, estudos e fazeres: travessias assertivas da mediação e suas dimensões como fundamento da ciência da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 4, p. 109-145, out./dez. 2021. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/44557>. Acesso em: 18 jan. 2022.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2001.

HOFFNAGEL, Judith C. A prática de citação em trabalhos acadêmicos. **Cadernos de Linguagem e Sociedade**, Brasília, v. 10, n. 1, p. 71-88, jan./jun. 2009. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/les/article/view/9277>. Acesso em: 17 jan. 2022.

LEETEN, Lars. Ética da receptividade: aspectos de uma filosofia moral segundo Jean-François Lyotard. **Trans/Form/Ação**, Marília, v. 38, n. 1, p. 133-146, jan./abr. 2015. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/trans/a/GwgLmvPpFCMBYvNbFWR5Zpy/?lang=pt>. Acesso em: 11 dez. 2021.

LIPPMANN, Walter. **Opinião pública**. Petrópolis: Vozes, 2008. (Clássicos da Comunicação Social).

LIPOVETSKY, Gilles; SERROY, Jean. **A cultura-mundo**: resposta a uma sociedade desorientada. São Paulo: Companhia das Letras, 2011.

LIQUÈTE, Vincent; FABRE, Isabelle; GARDIÈS, Cécile. Faut-il reconsidérer la médiation documentaire? **Les Enjeux de l'information et de la communication**, Grenoble, v. 2010, n. 2, p. 43-57, Dossier, janv./ déc. 2010. Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-les-enjeux-de-l-information-et-de-la-communication-2010-2.htm>. Acesso em: 15 jan. 2022.

LOPES, Maria Immacolata Vassallo de. A teoria barberiana da comunicação. **Matrizes**, São Paulo, v. 12, n. 1, p. 39-63, jan./abr. 2018. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/145750>. Acesso em: 27 dez. 2021.

MACEDO, Naiara Oliveira; SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Mediação no Campo da Ciência da Informação. **Folha de Rosto**: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação, Juazeiro do Norte, v. 1, n. 1, p. 64-74, jan./jun. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/7>. Acesso em: 5 dez. 2021.

McGARRY, Kevin. **O contexto dinâmico da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1999.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. **Dos meios às mediações**: comunicação, cultura e hegemonia. 7. ed. Rio de Janeiro: Ed. da UFRJ, 2015.

MARTÍN SERRANO, Manuel. **La mediación social**. Madrid: Akal, 2008. (Serie Comunicación, 275).

MATUMOTO, Sílvia. **O acolhimento**: um estudo sobre os seus componentes em sua produção em uma unidade da rede básica de serviços de saúde. 1998. Dissertação (Mestrado

em Enfermagem de Saúde Pública) – Escola de Enfermagem de Ribeirão Preto, Universidade de São Paulo, 1998. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/22/22133/tde-14012009-164720/en.php>. Acesso em: 10 set. 2021.

MERLEAU-PONTY, Maurice. **Fenomenologia da percepção**. 4. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2011. (Biblioteca do pensamento moderno).

MILANESI, Luís Augusto. **Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas**. 2. ed. São Paulo: Brasiliense, 1989.

MILANESI, Luís Augusto. **A casa da invenção**. 4. ed. Cotia: Ateliê, 2003.

MITRE, Sandra Minardi; ANDRADE, Eli Iola Gurgel; COTTA, Rosângela Minardi Mitre. Avanços e desafios do acolhimento na operacionalização e qualificação do Sistema Único de Saúde na atenção primária: um resgate da produção bibliográfica do Brasil. **Ciência & Saúde Coletiva**, Rio de Janeiro, v. 17, n. 8, p. 2071-2085, ago. 2012. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/csc/a/dhnYdpYZcHGrRQDgYpH5fCh/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 17 abr. 2021.

MORIN, Edgar. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. 9. ed. São Paulo: Cortez; Brasília: UNESCO, 2004.

MORTARI, Luigina. **Filosofia do cuidado**. São Paulo: Paulus, 2018. (Coleção mundo da vida).

NITECKI, Joseph Z. Public interest and the theory of librarianship. **College and Research Librarian**, v. 25, p. 269-325, July, 1964.

PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues do. A fenomenologia da informação: reflexões essenciais sobre a matriz do conhecimento. **DataGramZero: Revista de Informação**, Rio de Janeiro, v. 14, n. 4, ago. 2013. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/7878>. Acesso em: 15 jan. 2022.

PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues do. O acolhimento como princípio da mediação da informação. **Folha de Rosto: Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Juazeiro do Norte, v. 6, n. 3, p. 5-13, set./dez. 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufca.edu.br/ojs/index.php/folhaderosto/article/view/398>. Acesso em: 15 jan. 2022.

PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues do. Mediação da leitura e acolhimento na biblioteca escolar: perspectivas teóricas de uma educação pós-pandemia da Covid-19. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 27, n. 2, p. 2-30, maio/ago. 2022. Disponível em: <https://revista.acbsc.org.br/racb/article/view/1860>. Acesso em: 12 abr. 2023.

PRADO, Marcos Aparecido Rodrigues do; SANTOS, Dimitria Silva Vasconcelos dos. Vertentes propositivas para a mediação da informação. **ConCI: Convergências em Ciência da Informação**, Aracaju, v. 3, n. 1, p. 2-24, jan./abr. 2020. Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/conci/article/view/12890#:~:text=Media%C3%A7%C3%A3o%20da%20informa%C3%A7%C3%A3o.,Usu%C3%A1rio>. Acesso em: 15 jan. 2022.

RAMOS, Luciene Borges. **Centro cultural como equipamento disseminador da informação: um estudo de caso sobre a ação do Galpão Cine Horto**. 2007. Dissertação (Mestrado em Ciência

da Informação) - Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. Disponível em: <https://repositorio.ufmg.br/handle/1843/VALA-74QJRP>. Acesso em: 12 out. 2021.

ROCHA, Simone Maria; MARQUES, Ângela Cristina Salgueiro. A interseção do processo comunicativo: o diálogo entre produção e recepção. In: JACKS, Nilda; SOUZA Maria Carmem Jacob de. **Mídia e recepção**: televisão, cinema e publicidade. Salvador: Ed. da UFBA, 2006. Cap. 2, p. 32-55. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/16998>. Acesso em: 6 nov. 2021.

RODRIGUES, Anabela Santos. **A definição do conceito de grupo e suas implicações no funcionamento do sistema**: o caso das equipas cirúrgicas. 2004. Tese (Doutorado em Psicologia) – Faculdade de Psicologia e de Ciências da Educação, Universidade do Porto, Porto, 2004. Disponível em: <https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/22788/2/29879.pdf>. Acesso em: 29 nov. 2021.

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

SANTOS, Milton. **O espaço da cidadania e outras reflexões**. 2. ed. Porto Alegre: Fundação Ulysses Guimarães, 2013. (O pensamento político brasileiro; 3).

SANTOS, Milton. **Pensando o espaço do homem**. 5. ed. São Paulo: Ed. da USP, 2012. (Coleção Milton Santos; 5).

SANTOS NETO, João Arlindo dos. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/181525>. Acesso em: 14 jul. 2021.

SCHRAMM, Luanda. Comunidades interpretativas e estudos de recepção: das utilidades e inconveniências de um conceito. In: JACKS, Nilda; SOUZA Maria Carmem Jacob de. **Mídia e recepção**: televisão, cinema e publicidade. Salvador: Ed. da UFBA, 2006. Cap. 1, p. 12-31. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/handle/ri/16998>. Acesso em: 6 nov. 2021.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação**. Recife: Néctar, 2010.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Necessidades de informação e satisfação do usuário: algumas considerações no âmbito dos usuários da informação. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 3, n. 2, p. 102-123, jul./dez. 2012. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/48656#:~:text=Conclui%2Dse%20que%20as%20necessidades,das%20necessidades%20e%20satisfa%C3%A7%C3%A3o%20que>. Acesso em: 24 nov. 2021.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/89731>. Acesso em: 24 nov. 2021.

SOUZA, Maria Carmem Jacob de. Mediações na recepção: qual seria mesmo a importância da análise do lugar dos realizadores? **Contracampo**: *Brazilian Journal of Communication*, Rio de

Janeiro, n. 10/11, p. 111-122, jan./dez. 2004. Disponível em:

<https://periodicos.uff.br/contracampo/article/view/17376>. Acesso em: 7 jan. 2022.

SOUZA, Herbert de; RODRIGUES, Carla. **Ética e cidadania**. São Paulo: Moderna, 1994. (Coleção polêmica).

TÁLAMO, Maria de Fátima G. M. A pesquisa: recepção da informação e produção do conhecimento. **DataGramZero**: Revista de Informação, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, abr. 2004. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/6602>. Acesso em: 18 dez. 2021.

TARGINO, Maria das Graças. Biblioteconomia, informação e cidadania. **Revista Escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 149-160, jul./dez. 1991. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/v/75418>. Acesso em: 14 jan. 2022.

USERWOOD, Bob. **A biblioteca pública como conhecimento público**. Lisboa: Caminho, 1999.

WILLIAMS Raymond. **Recursos da esperança**. São Paulo: Ed. da UNESP, 2015.

WHITE, Robert A. Recepção: a abordagem dos estudos culturais. **Comunicação & Educação**, São Paulo, v. 12, n. 2, maio/ago. 1998. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/comueduc/article/view/36359#:~:text=O%20artigo%20trata%20da%20Teoria,O%20autor%20aborda%20quatro%20tend%C3%AAs>. Acesso em: 19 dez. 2021.

ŽIŽEK, Slavoj. **A visão em paralaxe**. São Paulo: Boitempo, 2008.

ŽIŽEK, Slavoj. **Menos que nada**: Hegel e a sombra do materialismo dialético. São Paulo: Boitempo, 2013.

ZUMTHOR, Paul. **Introdução à poesia oral**. São Paulo: Hucitec, 1997. (Linguagem e cultura; 28).

Recebido em: 01 de fevereiro de 2022
Aprovado em: 28 de abril de 2023
Publicado em: 28 de abril de 2023