



## A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA REDE DE BIBLIOTECAS ESCOLARES DE VILA VELHA, ES

**Ariane Callott Nascimento**

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

[arianecallott@gmail.com](mailto:arianecallott@gmail.com)

**Marta Leandro da Mata**

Universidade Federal do Espírito Santo (UFES)

[martaleandromata@gmail.com](mailto:martaleandromata@gmail.com)

**Resumo:** Este trabalho teve como objetivo geral conscientizar e sensibilizar os bibliotecários da Rede de Bibliotecas Escolares de Vila Velha, Espírito Santo (ES) acerca do seu papel na mediação da informação na biblioteca escolar. Tem como objetivos específicos: a) verificar a percepção dos participantes acerca da mediação da informação; b) compreender como são realizadas as atividades de mediação da informação na biblioteca escolar; c) identificar se a mediação da informação colabora na construção de conhecimento dos usuários; e d) averiguar a contribuição da formação para o aprendizado contínuo dos profissionais. Em relação aos procedimentos metodológicos, trata-se de uma pesquisa exploratória com abordagem qualitativa. Realizou-se um encontro formativo com 61 participantes, contando com a participação de bibliotecários efetivos e auxiliares de biblioteca. Para a coleta de dados, utilizou-se um questionário semiestruturado, que foi respondido por 22 destes participantes. Os dados foram analisados qualitativamente e categorizados. Os resultados demonstram que a maioria dos participantes entende a mediação da informação como uma ação de interferência entre bibliotecário e usuário - de auxiliares de biblioteca e usuários. As ações no âmbito das bibliotecas estão ligadas ao serviço de referência e empréstimos, também apontam que seu trabalho como mediadores ocorre por meio de parcerias com outros profissionais da escola. Também se compreende que a mediação da informação contribui para o aprendizado dos usuários, pois os auxiliares desenvolvem algumas habilidades específicas como o discernimento e interpretação da informação e de suas fontes. Os participantes acreditam que a formação (encontro) voltada para mediação da informação contribui à agregação de conhecimentos e à realização das atividades realizadas no âmbito da biblioteca, bem como com as parcerias entre bibliotecário, auxiliar de biblioteca e professores.

**Palavras-Chave:** Mediação da Informação; Biblioteca escolar; Bibliotecário escolar; Auxiliar de biblioteca; Vila Velha; Espírito Santo.

### **MEDIATION OF INFORMATION IN THE SCHOOL LIBRARIES NETWORK OF VILA VELHA, ES**

**Abstract:** This work had the general objective of raising awareness and inspire librarians of the School Libraries Network of Vila Velha, Espírito Santo (ES) about their role in mediation of information in the school library. The specific objectives of the study were: a) to verify the participants' perception about the mediation of information; b) understand how mediation of information activities are carried out in the school library; c) identify whether the mediation of information collaborates in users' knowledge construction; d) investigate the contribution of professional training to continuous learning. Regarding the methodological procedures, it is exploratory research with a qualitative approach. A training meeting was held with 61

participants, with the participation of the librarians and library assistants. For data collection, a semi-structured questionnaire was used, which was answered by 22 of these participants. Data were qualitatively analyzed and categorized. The results show that most participants understand mediation of information as an action of interference between librarian and user - library assistants and users. Actions within the scope of libraries are linked to the reference service and loans, also indicating that their work as mediators occurs through partnerships with other school professionals. It is also understood that mediation of information contributes to user learning as it helps them to develop some specific skills such as the understanding and interpretation of information and its sources. Participants believe that training (meeting) aimed at mediation of information contributes to knowledge construction and the performance of activities carried out within the library, and with partnerships among librarians, library assistants and teachers.

**Keywords:** Mediation of Information; School Library; School Librarian; Library assistant; Vila Velha; Espírito Santo State.

### ***LA MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA RED DE BIBLIOTECAS ESCOLARES DE VILA VELHA, ES***

**Resumen:** Este trabajo tuvo como objetivo general concienciar y sensibilizar a los bibliotecarios de la Red de Bibliotecas Escolares de Vila Velha, Estado de Espírito Santo (ES) sobre su papel en la mediación de la información en la biblioteca escolar. Tiene como objetivos específicos: a) verificar la percepción de los participantes sobre la mediación de la información; b) comprender cómo se realizan las actividades de mediación de la información en la biblioteca escolar; c) identificar si la mediación de la información colabora en la construcción del conocimiento de los usuarios; y d) investigar la contribución de la formación para el aprendizaje continuo de los profesionales. En cuanto a los procedimientos metodológicos, se trata de una investigación exploratoria con un enfoque cualitativo. Se celebró un encuentro formativo con 61 participantes, con la participación de bibliotecarios y asistentes de biblioteca. Para la recopilación de datos se utilizó un cuestionario semiestructurado, al que respondieron 22 de estos participantes. Los datos se analizaron cualitativamente y se clasificaron por categoría. Los resultados demuestran que la mayoría de los participantes entiende la mediación de la información como una acción de interferencia entre bibliotecario y usuario - de asistentes de biblioteca y usuarios. Las actuaciones en el ámbito de las bibliotecas están vinculadas al servicio de referencia y al préstamo, señalando también que su labor de mediación se produce a través de la colaboración con otros profesionales de la escuela. También se entiende que la mediación de la información contribuye al aprendizaje de los usuarios, ya que les ayuda a desarrollar algunas habilidades específicas como el discernimiento y la interpretación de la información y sus fuentes. Los participantes creen que la formación (encuentro) centrada en la mediación de la información contribuye a añadir conocimientos y a la realización de actividades llevadas a cabo dentro de la biblioteca, así como a asociaciones entre bibliotecarios, asistentes de biblioteca y docentes.

**Palabras clave:** Mediación de la información; Biblioteca escolar; Bibliotecario escolar; Asistente de biblioteca; Vila Velha; Espírito Santo.

## **1 INTRODUÇÃO**

A sociedade da informação é caracterizada pela vertiginosa produção e disseminação da informação em vários ambientes e formatos, possibilitando novas formas de interação entre os sujeitos. Destaca-se que nem toda a população tem acesso a informações qualificadas ou não sabem os caminhos para filtrá-las, acessá-las e avaliá-las. Diante desse contexto, os bibliotecários possuem como parte de suas funções a responsabilidade de promover o acesso à informação, realizando-se a mediação da

informação nos espaços de informação, educação e cultura, bem como em ambientes híbridos.

É essencial que a mediação da informação seja um serviço realizado pelos bibliotecários, a fim de que as demandas dos usuários sejam atendidas. Na biblioteca escolar (BE), a mediação relaciona-se diretamente com o processo de ensino-aprendizagem dos estudantes, com o hábito e o prazer de ler e com o desenvolvimento de competências informacionais, que contribuem significativamente, à apropriação e à aquisição de novos conhecimentos. Para Almeida Júnior (2004, p. 74) a “[...] relação informação – satisfação das necessidades (informacionais) dos usuários deve acontecer a partir dos suportes que facilitam a comunicação, a recepção e a sua consequente apropriação [...]”.

Salienta-se o protagonismo do bibliotecário em toda Rede de Bibliotecas Escolares de Vila Velha, principalmente, daquelas situadas em escolas localizadas em bairros periféricos, visto que podem atender a toda comunidade escolar. No ato de mediar a informação, mediar programas de competência em informação e ações culturais na biblioteca, este profissional contribui para o desenvolvimento educacional e social dos sujeitos envolvidos nestes espaços, corroborando para o desenvolvimento de sociedade mais equitativa e justa.

Este trabalho teve como objetivo conscientizar e sensibilizar os bibliotecários e auxiliares de biblioteca da Rede de Bibliotecas Escolares de Vila Velha, Espírito Santo (ES) acerca do seu papel na mediação da informação na biblioteca escolar. Teve como objetivos específicos: a) verificar a percepção dos participantes acerca da mediação da informação; b) compreender como são realizadas as atividades de mediação da informação na biblioteca escolar; c) identificar se a mediação da informação colabora na construção de conhecimento dos usuários; e d) averiguar a contribuição da formação (encontro) para o aprendizado contínuo dos profissionais.

Esta pesquisa apresenta parte dos resultados da primeira etapa do projeto “A biblioteca escolar e a competência em informação: um programa de atividades voltadas para o ensino fundamental e para a Educação de Jovens e Adultos”, realizado em parceria entre uma professora do Departamento de Biblioteconomia da Universidade Federal do Espírito Santo (UFES) e a Secretaria Municipal de Educação (Semed), da Prefeitura de Vila Velha (ES), o número de registro do projeto na Pró-Reitoria de Pesquisa e Pós-Graduação da UFES é 11268/2021. Conta-se com o apoio do Grupo de Trabalho de Competência em Informação da Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas de

Informação e Instituições (FEBAB). Salienta-se que o projeto tem duração de três anos, prorrogável por mais tempo, conforme necessidade e andamento das atividades.

## **2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA BIBLIOTECA ESCOLAR**

A biblioteca escolar é a primeira unidade de informação a que os estudantes têm acesso durante sua infância e/ou adolescência, sendo esta uma organização repleta de fontes de informação, que oferece diversos produtos, recursos e serviços. A Biblioteca escolar

[...] é considerada como um espaço dinâmico, com potencial para a formação do leitor crítico, para o aprendizado acerca do universo informacional e de seus processos e formas de estruturação, bem como para a transformação social, cultural e educacional de todo cidadão (BARBOSA; MATA; PEREIRA, 2020, p. 113).

Para tanto, é necessário que os profissionais que atuam na biblioteca estejam comprometidos com o seu fazer biblioteconômico e exerçam com equidade sua função de mediadores.

Sob a responsabilidade do bibliotecário recai o papel de mediador da informação, visto que “[...] a mediação da informação corresponde a uma das principais práticas do profissional da informação em bibliotecas e demais unidades de informação [...]” (CORREIA; BELCHIOR; FIALHO, 2021, p. 103), sendo de suma importância que essa prática seja exercida na biblioteca escolar, pois esta é uma das formas de facilitar o acesso à informação pelos usuários. Almeida Júnior (2009, p. 92) considera a mediação da informação 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 necessidade informacional.

Para Gomes (2014), a mediação da informação é uma ação completamente centrada na dialogicidade, caracterizando-se como uma atividade compartilhada e colaborativa, em que os agentes envolvidos, seja mediador ou mediado, são protagonistas neste processo. O diálogo é essencial para que seja possível compreender as reais necessidades dos usuários e deve gerar um sentimento de conforto e pertença durante essa comunicação entre as partes, fazendo com que a mediação pretendida seja bem sucedida (GOMES, 2014), facilitando a compreensão e a apropriação da informação, bem como a construção de conhecimento.

Almeida Júnior e Santos Neto (2014) entendem que a mediação da informação acontece de maneira implícita e explícita. A mediação implícita acontece no momento da escolha de materiais que irão compor o acervo e no processamento técnico, por exemplo. Já a mediação explícita ocorre quando a presença do usuário é inevitável, como no serviço de referência e outras atividades da biblioteca que exista interação direta entre bibliotecário e usuário (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS NETO, 2014).

O bibliotecário é o encarregado pela mediação das fontes de informação existentes em ambientes híbridos, com ênfase na biblioteca, pela disseminação da informação, e pelo desenvolvimento de programas e/ou ações de competência em informação. Requer-se que os bibliotecários atuem como protagonistas neste âmbito, visto que realizam um papel social de promover o acesso à informação para todos sem distinção de raça, cor, crença e valores, podendo ser potenciais atores na transformação de vidas por meio da informação e de seu trabalho na escola.

Como protagonistas, os profissionais da informação configuram-se como seres políticos, cientes do seu papel social enquanto mediadores. O bibliotecário que tem consciência da sua *práxis* entende que a mediação não pode ser neutra, tampouco imparcial, porque o mesmo interfere na ação e sabe que ambos (mediador/usuário) são seres sócio-históricos que carregam seus próprios costumes, sua própria história e conhecimentos previamente internalizados (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Com base nesta mediação consciente, Gomes (2021) enxerga o bibliotecário a partir da perspectiva gramscianiana como um intelectual orgânico, que é convicto do seu poder de mediação, que através dela é possível conhecer o outro e promover a construção de uma sociedade mais igualitária.

Em síntese, o profissional e intelectual orgânico é aquele que se constitui em intelectual politicamente comprometido em refletir permanentemente acerca da relação e interligação existente entre o modo de produção da vida material e a reprodução simbólica das desigualdades. Para tanto, esse profissional/intelectual mantém-se aberto ao desafio de desvelar as complexidades dos fenômenos, tanto naturais quanto sociais, sempre considerando as dinâmicas políticas, econômicas, culturais, enfim, as dinâmicas sociais (GOMES, 2021, p. 10).

“A mediação está presente em todas as atividades de uma biblioteca [...]” (CARVALHO; LIMA, 2018, p. 964), tais como: leitura e escrita, pesquisa, serviços de referência, empréstimo, processamento técnico, entre outras. Atividades essas que colaboram para o ensino-aprendizagem dos estudantes, pois a partir das ações de interferência dos bibliotecários ao auxiliarem seus alunos em suas demasiadas questões, “[...] estimula-os a desenvolverem as habilidades necessárias para sua autonomia e a

aprimorarem sua competência em informação” (SILVA; SILVA, 2013).

Partindo desse pressuposto, a mediação da informação e a competência em informação se relacionam uma com a outra e se complementam visto que se preocupam com a questão da apropriação da informação pelo usuário/mediado e, “[...] compreendem que, a partir da internalização e mobilização de competências e habilidades informacionais, o mediado é capaz de se apropriar da informação para a construção e transformação de seu conhecimento” (SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR; BELLUZZO, 2015, p. 3).

A partir disso, considera-se que a biblioteca escolar é um local que possibilita ao bibliotecário atuar com a mediação da informação e a competência em informação, visto que as ações e programas realizados neste espaço a tornam uma forte aliada no processo de ensino-aprendizagem. De acordo com Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 61) “[...] a mediação da informação é inerente à competência em informação, já que é uma ação de interferência”. Assim, este profissional poderá instruir os estudantes no uso da biblioteca e de seus recursos, os processos de busca, seleção e avaliação da informação, na realização de pesquisas escolares, entre outras atividades.

Entretanto, destaca-se a necessidade de parceria entre bibliotecários, auxiliares de biblioteca e professores da escola para que se estabeleçam parcerias visando que as ações de competência em informação e de mediação da informação obtenham êxito, já que grande parte das questões dos alunos surgem em sala de aula. Quando a biblioteca escolar está integrada à sala de aula, diversas fontes de informação podem ser trabalhadas com os estudantes e, assim, oferecer novas formas de aprendizado, de modo que atenda as necessidades informacionais desses sujeitos.

Através da mediação da informação ocorre uma aproximação da biblioteca e do bibliotecário junto aos alunos, passando a compreender melhor o que eles precisam e, dessa forma:

[...] os bibliotecários poderão incentivar os alunos a buscar questões interessantes e problemas desafiadores que sejam importantes para eles. Os alunos de hoje têm acesso a mais informações do que nunca, mas precisam de ajuda para aprender a identificar fontes confiáveis e ir além dos cinco principais resultados de pesquisa do Google. Os bibliotecários podem ajudar a garantir que os alunos tenham as habilidades, oportunidades e incentivo para enfrentar qualquer questão ou problema (SALLAY, 2021, p. 9, tradução nossa).

A partir dessas ações, o mediador promove o desenvolvimento de competências informacionais dos alunos, auxiliando na compreensão de seu lugar na sociedade e a

construírem novos sentidos. Dessa forma, atinge-se o objetivo primordial da mediação da informação, que é modificar o estado de conhecimento dos usuários, “[...] por isso o mediador/bibliotecário deve estar preparado, consciente do seu papel e poder de interferência, para elaborar estratégias a fim de ajudar o mediado na apropriação da informação” (FARIAS, 2016, p. 112).

Com base neste contexto, sempre que for procurado na biblioteca pelos usuários, o bibliotecário deve preocupar-se em prestar um serviço de excelência e qualidade, de forma que atenda às suas reais necessidades, estabelecendo o diálogo e uma relação de proximidade.

### **3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

No que refere aos objetivos, trata-se de uma pesquisa de caráter exploratório, por isso tem como propósito trazer ao pesquisador maior clareza e/ou entendimento sobre determinado fato/problema e modificar ideias e conceitos, de forma que seja possível constituir hipóteses que possam ser pesquisadas em estudos posteriores (GIL, 2008). Optou-se por esse tipo de estudo, pois ainda não havia conhecimento aprofundado sobre o público pesquisado. A investigação possui abordagem qualitativa.

O universo da pesquisa é composto pela Rede de Bibliotecas Escolares de Vila Velha, Espírito Santo, que faz parte do Sistema Municipal de Ensino da referida cidade, composto por 101 escolas, com 38 Unidades de Educação Infantil e com 63 Unidades de Ensino Fundamental, que atendem aos alunos do 1º ao 9º ano do Ensino Fundamental e à Modalidade de Educação de Jovens e Adultos (EJA), que contém cerca de 53 mil alunos.

O encontro formativo contou com 61 participantes, contando com bibliotecários e auxiliares de biblioteca, além deles, agregou-se a coordenadora da Rede, a palestrante, a coordenadora do projeto, uma bolsista e uma convidada externa. Observa-se que dos 61 participantes, dentre eles 22 responderam o instrumento de coleta de dados, com quatro auxiliares e 18 bibliotecários.

Também é importante mencionar que as referidas unidades de informação possuem estrutura adequada, dispendo de recursos e serviços informacionais de qualidade voltados para a comunidade escolar, tendo-se como base a resolução do Conselho Federal de Biblioteconomia (2020), assim como possuem a presença de um profissional habilitado para assumir a função neste espaço, sendo o bibliotecário. Salienta-se que as bibliotecas escolares contam com uma coordenadora, que está lotada junto a equipe da Secretaria Municipal de Educação.

Em 2019 houve um concurso público pela Prefeitura de Vila Velha para contratação de bibliotecários efetivos<sup>1</sup>, com convocação para assumir o cargo em dezembro de 2020, tratando-se do cumprimento da Lei 12.244/2010, que discorre sobre a universalização da biblioteca escolar. Neste sentido, a maioria dos participantes da presente pesquisa atuavam nas escolas há cerca de um ano. Também cabe mencionar que os outros profissionais bibliotecários trabalham em regime de Designação Temporária (DT), que possui por lei a contratação máxima de até dois anos, podendo esse prazo ser prorrogado caso a instituição contratante solicite.

Para a coleta de dados, aplicou-se um questionário semiestruturado com os bibliotecários e aos auxiliares de biblioteca da PMVV, com o intuito de conhecer o nível de compreensão desses bibliotecários acerca da mediação da informação. Para tanto, inicialmente, ocorreu a seguinte palestra: *A função educadora e protagonista do bibliotecário orgânico na perspectiva da mediação da informação*, ministrado pela Camila Araújo dos Santos, Coordenadora do Grupo de Trabalho de Competência em Informação da FEBAB, no dia 07 de outubro de 2021, via Google Meet. A palestrante abordou o bibliotecário como protagonista nas ações de interferência realizada no âmbito das bibliotecas, destacando sua contribuição na construção e modificação de conhecimento dos indivíduos, trazendo à tona a sua relação com a competência em informação.

Para a construção do questionário, utilizou-se a ferramenta Google Forms<sup>2</sup>, enviando-se aos participantes por e-mail no final do encontro formativo, através da coordenadora das bibliotecas escolares. Os participantes foram informados quanto aos objetivos do estudo e concordaram em participar por meio do Termo de Consentimento livre e Esclarecido.

A análise dos resultados foi realizada de forma qualitativa, utilizando-se a análise de conteúdo de Bardin (2011), isto é, os resultados foram divididos em categorias. Para identificar as respostas de cada participante caracterizou-os como: A = auxiliar de biblioteca, e B = bibliotecário.

#### **4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS**

Os resultados foram organizados em categorias: 1) Percepção acerca da mediação da informação, criando-se subcategorias para maior compreensão, tendo-se as ações de interferência e compartilhamento e troca de informações; 2) Mediação da informação na biblioteca escolar; 3) Mediação da informação como colaboradora na construção de

---

<sup>1</sup> Edital de Concurso Público Nº003/2019, PMVV/ES de 13 de dezembro de 2019.

<sup>2</sup> <https://docs.google.com/forms/u/0/>

conhecimento dos usuários; 4) Contribuição da formação continuada para o aprendizado contínuo dos profissionais. É importante mencionar que os resultados coletados com os participantes (bibliotecários e auxiliares) foram apresentados de forma conjunta, organizados em subcategorias conforme o assunto abordado.

#### **4.1 Percepção acerca da mediação da informação**

A primeira questão teve como objetivo verificar a percepção dos bibliotecários e auxiliares de biblioteca acerca da mediação da informação. Constatou-se que a maioria deles entendia a mediação da informação como uma ação de interferência entre bibliotecário e usuário - de auxiliares de biblioteca e usuários, visando sanar suas necessidades informacionais, conforme salienta Almeida Júnior (2009). Os participantes também enfatizaram que se trata de ações de compartilhamento e troca de informações, entre outras. Assim, selecionou-se os principais relatos no que tange às ações de interferência, seguindo a representação dos participantes por bibliotecários (B) e auxiliares de biblioteca (A):

São as ações e interferência do bibliotecário. (B1)

A mediação da informação consiste na intervenção e interação do profissional da informação junto ao usuário com a finalidade de facilitar ou agregar conhecimento sobre determinado assunto ou tema. (B2)

O trabalho de dispor, apresentar, oferecer materiais bibliográficos às pessoas e dentro das condições e possibilidades, questionar, interferir, aguçar a curiosidade, investir no interesse pela leitura desses materiais, descobrir o que atraiu, o que despertou, o que fez sentido, etc. (B3)

É a interferência realizada pelo profissional da informação que traz a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (B4)

Ser protagonista e pesquisador de fontes de informação que possam sanar as necessidades dos usuários. (B5)

Trazer para os nossos usuários ou alunos, a informação ou caminhos para buscá-la no local adequado. (B6)

Mediação da informação é toda ação do profissional da informação que vise adequar e sanar a necessidade informacional de um usuário. (B7)

Uma intervenção que possibilite, favoreça e satisfaça uma necessidade informacional. (B8)

[...] É a ação que o bibliotecário executa ao auxiliar o usuário a encontrar a informação por ele desejada em fontes de informação confiáveis. (B9)

Buscar/apresentar soluções informacionais para nossos usuários nas mais diversas plataformas disponíveis. (B10)

Compreendo mediação da informação quando o profissional bibliotecário atua para auxiliar o indivíduo a compreender melhor informações, transformando essa informação em conhecimento e desta forma compartilhá-lo. (B11)

É a intermediação entre o profissional da informação com o usuário, apresentando e auxiliando nas informações que ele precisa. (B12)

Já no que se refere ao compartilhamento e troca de informações, destacam-se as seguintes respostas:

Penso na mediação como uma troca de informações. (B13)  
Mediar a informação é a disseminação daquilo que possuímos para a realização do outro. (B14)  
É todo processo que o profissional bibliotecário executa para ajudar ao usuário seja de forma direta ou indireta a ser informado. (B15)  
Compartilhar com o próximo as informações (B16)

Esta concepção dos participantes corrobora com o pensamento de Gomes (2021, p. 12) quando afirma que “[...] a informação possibilita o encontro de outros sujeitos com esse conhecimento compartilhado que, ao ocorrer, poderá, pela via da mediação, potencializar o processo de apropriação, quando os sujeitos desse encontro passarão a elaborar seus próprios processos de significação”.

Os participantes apontaram, ainda, outras ações no que se refere ao seu entendimento acerca da mediação da informação, de acordo com as falas a seguir:

Proporcionar ao aluno opções do que ler. A conhecer outros gêneros e qual mais te agrada! (B17)  
É estar disposto a auxiliar no processo de ensino aprendizagem. (A4)  
E ser verdadeiro com o usuário. (A1)  
Compreendo que a mediação da informação é a forma como se conduz esta informação. (A2)  
No meu ponto de vista é articular e conduzir o assunto. (B19)  
Uma informação que se constitui. (A3)

Observa-se, a partir do ponto de vista da maioria dos participantes, que estes possuem uma percepção sobre a mediação da informação semelhante à definição dada por Almeida Júnior (2015). Dessa forma, acredita-se que os profissionais que atuam nas bibliotecas escolares de Vila Velha, por meio de suas ações de interferência, observadas por meio de suas respostas, ajudam aos seus usuários a alcançarem o que precisam no que se refere às fontes de informação, fazendo a mediação entre a biblioteca/informação e o usuário, apresentando-lhes as melhores fontes de informação e ensinando o caminho para acessá-la e compreendê-la, contribuindo com sua atuação para o processo de ensino e aprendizagem no âmbito da biblioteca escolar e para a construção de novos conhecimento nos indivíduos.

#### **4.2 Mediação da informação na biblioteca escolar**

A segunda pergunta teve como intuito verificar a forma em que os participantes trabalham a mediação da informação na biblioteca escolar em que atuam. Com base na

análise das respostas, observou-se que a maioria dos profissionais exerce a mediação da informação com atividades de leitura através do serviço de referência e do auxílio aos usuários no momento de seleção, empréstimos de materiais e por meio de parceria com outros profissionais. Salienta-se que alguns deles relacionam a mediação da informação com as atividades de leitura realizadas na biblioteca, a saber:

Considerando que cada faixa etária tem as suas especificidades de leitura, nós bibliotecários escolares realizamos a todo momento a mediação com os alunos. (B4)

Compreendendo os anseios da comunidade a partir de pesquisas e através de projetos de leitura e de ocupação do espaço de biblioteca. (B5)

[...] Leitura compartilhada e discussões sobre temas presentes nos livros, incentivo à leitura[...]. (B11)

Indicação de leitura conforme expectativa do leitor a partir de pequena entrevista. (B8)

Lendo para os alunos do 1º ao 5º ano, tomando leitura e auxiliando nas dificuldades de leitura. (A4)

Oferecendo uma diversidade de oportunidades para despertar o desejo e a necessidade da leitura! (B17)

Dando sugestões para encontrar livros que agrade os alunos, ajudando a incentivar a leitura e a interpretação de livros e atividades desenvolvidas.

Discussão em rodas de conversas, etc (B6)

[...] roda de leitura e rodas de conversa após a leitura (B3)

De acordo com Almeida Júnior (2017) “[...] a mediação da leitura faz parte da mediação da informação”. Tais atividades de leitura são fundamentais que sejam mediadas e desenvolvidas na biblioteca escolar com os alunos/usuários, pois essas ações permitem aos indivíduos que se apropriem da informação, propiciando assim, a constituição de novos significados e saberes.

Também se destaca que parte dos participantes relacionou a mediação da informação como ações ligadas ao serviço de referência e empréstimos conforme relatos a seguir:

Em geral, os alunos buscam a biblioteca para o empréstimo de livros a partir de uma temática. Seguindo pela entrevista de referência e entendendo a necessidade do usuário, busco mediar a informação existente de forma que seja possível atender as expectativas. (B7)

Fazendo com que os alunos e comunidade tenham a informação de fácil acesso na hora certa e no tempo certo [...]. (B14)

Busco atender da melhor forma possível as necessidades dos nossos usuários, pesquisando no acervo e em sites confiáveis. (B10)

Os alunos que atendo são do 1º ao 5º ano, eles ainda não fazem pesquisas para realizar as atividades propostas pelas professoras, portanto, não faço a mediação da informação, somente o empréstimo de livros de literatura infanto-juvenil. (B9)

No empréstimo aos alunos pergunto os motivos que os levam a pegar o livro [...]. (B13)

De várias formas procurando sempre atender as necessidades da comunidade escolar (B15)

Diariamente, em conjunto com a busca do usuário e sua necessidade de

informação. (B2)  
Passando a frente todas as informações (B16)  
Sempre dando as informações corretas. (A1)  
Através de informações reais. (A2)

Para Grogan (1995, p. 14), no que se refere ao serviço de referência “[...] trata-se de uma atividade essencialmente humana, que atende a uma das necessidades mais profundamente arraigadas da espécie, que é o anseio de conhecer e compreender.” De acordo com o autor, para os bibliotecários da PMVV o serviço de referência é uma prática que tem como intenção entender as necessidades informacionais de seus usuários (alunos e professores), por conseguinte, executam o ato de mediar a informação, indicando o que é mais adequado para cada demanda solicitada.

Para outros participantes, seu trabalho como mediadores da informação ocorre por meio de parcerias com outros profissionais da escola, isto é:

Auxiliando professores e alunos. (B1)  
[...] Com os professores procuro auxiliar com fontes e trocas de informações. (B13)  
Auxiliando aos alunos, professores e comunidade escolar em geral, nas informações que buscam, tanto para ajudar em suas tarefas, como indicação de leituras para o seu lazer. (B12)  
Com parcerias com Professores (as) e Pedagogas. (B19)  
Parte da compreensão de que para que esse processo se desenvolva é necessário o apoio. (A3)

Para Souza, Santos e Mafra (2021, p. 613) “[...] a parceria entre professores e bibliotecários é fundamental, pois o trabalho conjunto mostrará ao aluno que uma formação plena deve ultrapassar os limites do livro didático”, pois existem outras fontes de informação e é preciso buscar por elas. Com o estabelecimento de parcerias no ambiente escolar, os bibliotecários e auxiliares de biblioteca contribuem com o aprendizado dos alunos, visto que a biblioteca é um local que facilita o acesso à informação e através do ato de mediar a informação é possível compreender os anseios dos mediados.

#### **4.3 Mediação da informação como colaboradora na construção de conhecimento dos usuários**

No quarto quesito do questionário, indagou-se aos participantes se eles acreditavam que a mediação da informação contribuía para a construção do conhecimento dos alunos, devendo justificar suas respostas. Para tanto, destacam-se os relatos que se seguem:

Sim. Pois aumenta o leque de conhecimento do usuário. (B1)  
Sim. Através do processo de mediação da informação o indivíduo adquire capacidade de discernir sobre diferentes assuntos, aprendendo a filtrar informações relevantes e assim podendo compartilhar e gerar

conhecimento de forma responsável. (B11)

Acredito, por que através da mediação, o usuário tem a possibilidade de obter informações para que ele construa o seu conhecimento. (B12)

Sim. Porque ambos não são estanques. (B13)

Sim, a mediação da informação é fundamental para auxiliar os usuários a encontrarem as informações que necessitam para realizar suas pesquisas acadêmicas ou não. Ela é extremamente importante no processo de construção do letramento informacional dos indivíduos, uma vez que trata-se do acompanhamento de um profissional a um usuário (estudante) na busca por informações que o auxiliarão na construção de seu próprio saber. (B9)

Sim. Porque a qualidade de aproveitamento e compreensão da informação que esse usuário vai ter com essa informação mediada será de melhor qualidade. (B4)

SIM, só acontece quando o usuário se apropria da informação. (A3)

Com certeza! Porque é a ponte para a construção de uma grande parceria com o educando e a escola como um todo. (A4)

Sim, porque estamos aqui como mediadores para transformar vidas. Assim como o exemplo da colega, sobre o incentivo de cursos técnicos, graduações, profissões, para assim mudar a realidade do aluno, pois o seu ponto e sua visão de mundo era muito reduzida e precisava ser expandida. (B6)

Acredito, pois ao atender e saciar os anseios informacionais a partir de mediações, podemos contribuir para além de suprir as necessidades dos usuários. (B5)

Sim, uma vez que o usuário tem uma necessidade e ela precisando ser sanada, a mediação da informação atua trabalhando a informação de forma que ela possa ser melhor apreendida e se transforme em conhecimento. (B7)

Acredito que a mediação possa somar positivamente e ampliar as visões dos leitores. (B8)

Sim, porque a mediação é fundamental para o crescimento intelectual do usuário. (B14)

Sim. É preciso fortalecer o conhecimento adquirido a partir da leitura de uma obra e a mediação ajuda o leitor a fortalecer as impressões que teve da história ou repensar no entendimento que havia adquirido. (B3)

Sim porque é uma das mais necessária para que o usuário adquira o conhecimento que precisa. (B15)

A mediação faz com que o usuário entenda como funciona a busca das informações, como ela pode ser utilizada de forma correta, referenciada e organizada. E também faz com que conheça as diversas formas de suportes e como funcionam. (B10)

Claro que contribui para a construção do conhecimento do usuário. Pois através da interação e do compartilhamento de informações sobre determinado assunto é que se constroem e se solidificam o conhecimento. (B2)

Sim! A mediação tem seu papel em diversas áreas do ambiente escolar e outros também! (B17)

Sim, pois trouxe mais conhecimento (B16)

Sim, porque você emancipa o usuário. (A1)

Sim. Através da possibilidade do acesso às informações reais. (A2)

Sim, quanto mais rápida e eficaz ela chegando ao destino que é o usuário melhor para o seu conhecimento. (B19)

A mediação da informação contribui para o aprendizado dos usuários, pois os auxilia a desenvolver algumas habilidades específicas como o discernimento e interpretação da informação e de suas fontes, fortalece o crescimento intelectual dos indivíduos e viabiliza a ampliação da visão de mundo dos mesmos, aprimorando sua competência em informação. Compreende-se que o desenvolvimento da CoInfo sob a ótica da mediação “[...] são ações de interferência que propiciam a construção do conhecimento crítico e reflexivo nas pessoas para a internalização de atitudes pró-ativas para o acesso e uso da informação de forma inteligente na sociedade contemporânea” (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014).

#### **4.4 Contribuição da formação continuada para o aprendizado contínuo dos profissionais**

O último item do questionário se propôs a verificar de que forma a palestra em questão auxiliou ao desenvolvimento de conhecimentos e à formação dos profissionais participantes da pesquisa. A maioria deles expôs que a formação colaborou para que pudessem atualizar o seu conhecimento, de forma a melhorar sua prática biblioteconômica na biblioteca escolar e consigam ser apoio no processo de ensino e aprendizagem dos estudantes, conforme relatos:

Me deu outra visão. (B1)

Por ser professora de português/inglês em adaptação funcional, foi bem esclarecedor quanto a minha importância em poder auxiliar o bibliotecário. (A4)

Compreender melhor meu espaço na biblioteca e me apropriar dos espaços onde posso atuar junto ao ensino aprendizagem da instituição. (B11)

É muito importante a formação continuada, a palestra contribuiu para atualizar nossos conhecimentos e aprender novas ferramentas que contribui para realizar nosso trabalho da melhor forma. (B10)

Contribuiu para refletir nossa atuação profissional na biblioteca e as várias formas de interação junto aos usuários para a construção do conhecimento. (B2)

Aprendizado. (A3)

Agregando mais conhecimento para a minha realização como bibliotecário. (B14)

Sempre temos algo mais a aprender e mesmo sendo bibliotecários orgânicos, não conhecíamos o termo. E quando observamos o coletivo podemos ver de uma forma mais ampla as transformações do perfil do bibliotecário escolar, jogando por terra todo o estereótipo do bibliotecário guardião. (B6)

O bibliotecário como um ser orgânico, poderia aperfeiçoar as competências para mediar a informação de modo qualitativo para assim promover melhorias na busca informacional. (B5)

Sempre é bom ouvir grandes pesquisadoras falar sobre temáticas que ainda são turvas para mim. (B7)

Na melhoria de práticas e experiências de parcerias. (B13)

Ampliação do conhecimento quanto a atuação do Bibliotecário Escolar.

(B8)

Sempre é interessante lembrar o que se aprendeu na universidade e ver o posicionamento de uma profissional bibliotecária tão competente e especializada quanto a palestrante. (B9)

De toda e qualquer informação recebida é possível tirar proveito para o desenvolvimento de nossas tarefas e esta foi mais uma delas de grande utilidade. (B15)

Agregou muito conhecimento, consegui conectar a aplicação do tema no meu trabalho diário. (B4)

Com muita informação. (B16)

Tudo que é novo só tem a nos acrescentar novas habilidades e competências! (B17)

É bom saber que você pôde ser útil com informações verdadeiras. (A1)

Algumas informações valiosas, foram passadas para poder atuar na escola e na minha vida profissional. (B12)

A palestra fortaleceu ainda mais a minha preocupação em como atuar e dialogar com as diferenças. (A2)

Fortalecimento das ideias. (B3)

Muito satisfatória, teve assuntos correntes que tem tudo haver com a nossa profissão. (B19)

Ressalta-se que essa formação, na qual os profissionais das bibliotecas escolares de Vila Velha participaram, foi importante para que pudessem atualizar seus conhecimentos e vislumbrar o valor da mediação da informação, em que puderam enxergar-se como “[...] profissionais orgânicos, como seres inacabados, que tem consciência do seu poder de mediação e do seu lugar de atuação no desenvolvimento de competências e habilidades informacionais” (SANTOS, 2021, sem paginação). Acredita-se que também possibilitou compreender:

[...] o lugar da mediação nesse processo de acesso, uso e apropriação da informação e assim refletir sobre a importância da mediação consciente da informação, categoria que desvela e anuncia a sua intencionalidade de transformar o fazer informacional em contributo ao desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social (GOMES, 2021, p. 12).

Neste sentido, os bibliotecários e os auxiliares exercem papel fundamental como mediadores da informação na biblioteca escolar, pois são os agentes facilitadores na mediação entre os recursos da biblioteca, as fontes de informação e os sujeitos.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O ato de mediar a informação é uma das atividades mais recorrentes em bibliotecas e acontece de diversas maneiras. Na biblioteca escolar, a mediação da informação tem relação direta com o processo de ensino-aprendizagem dos educandos, uma vez que essa ação de interferência dos profissionais da informação com o mediado possibilita a apropriação da informação, agregando maior conhecimento sobre determinado assunto que pode ter sido tratado em sala de aula, por exemplo.

O mediador (bibliotecário/auxiliar de biblioteca) procura entender a necessidade informacional dos indivíduos por intermédio de questionamentos visando auxiliá-los nos processos de busca por fontes de informação, de forma que o sujeito encontre o que precisa e, também, desenvolva habilidades para o uso da informação, portanto, o mediador age como um facilitador. Cabe reforçar através das palavras de Fachin (2013, p. 38) que “[...] a mediação é uma ação realizada entre dois elementos, usuário e mediador, envolvendo-os no processo de busca dos estoques informacionais e do fluxo de informação.”

Os resultados demonstraram que este encontro formativo, no qual os profissionais da Rede de Bibliotecas Escolares da Prefeitura Municipal de Vila Velha - ES participaram permitiu atingir o objetivo geral desta pesquisa, que teve como intuito conscientizar e sensibilizar os bibliotecários e auxiliares acerca do seu papel na mediação da informação na biblioteca escolar.

Identificou-se a percepção dos participantes em relação a mediação da informação, observando-se que a maioria percebe a mediação como uma ação de interferência, pois interagem com os usuários de modo a entender suas necessidades e desenvolver práticas de compartilhamento e trocas de informação.

Os bibliotecários e auxiliares de biblioteca têm trabalhado a mediação da informação na biblioteca escolar por meio de atividades de leitura, serviço de referência, empréstimos e parcerias com professores e outros profissionais da escola, colaborando para o processo de ensino-aprendizado dos estudantes. Os participantes acreditam que por meio da mediação da informação é possível colaborar para a construção de conhecimentos dos indivíduos, visto que os auxiliam a adquirirem e aprimorarem suas habilidades informacionais.

Considerou-se a partir das respostas dos participantes ao questionário que a palestra contribuiu de maneira assertiva para a formação continuada dos bibliotecários e auxiliares de biblioteca para que pudessem melhorar enquanto profissionais, a partir do olhar da organicidade intelectual e, para que pudessem compreender a mediação da informação como um processo adotado na biblioteca para alcançar determinados objetivos, isto é, contribuir com a formação dos estudantes.

Os resultados apresentados neste trabalho não abrangem toda a discussão acerca da mediação da informação e de seus processos no que diz respeito ao espaço da biblioteca escolar. Também se enfatiza que os dados aqui apresentados servirão para o planejamento de ações futuras no âmbito do projeto de competência em informação. Cabe

mencionar o protagonismo deste programa no Brasil, da parceria estabelecida entre a universidade pública (UFES) e a Prefeitura Municipal de Vila Velha, que diz respeito às múltiplas contribuições da biblioteca escolar e do bibliotecário para o processo de ensino-aprendizado.

## REFERÊNCIAS

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. p. 9-32.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Leitura, mediação e apropriação da informação. **INFOhome**, [S.l.], 2017. Disponível em: [https://ofaj.com.br/espacoofajs\\_conteudo.php?cod=12](https://ofaj.com.br/espacoofajs_conteudo.php?cod=12). Acesso em: 12 abril 2022.

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://brapci.inf.br/index.php/res/download/119750>. Acesso em: 17 abril. 2022.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Profissional bibliotecário: um pacto com o excludente. In: BAPTISTA, Sofia Galvão; MUELLER, Suzana Pinheiro Machado (org.). **Profissional da Informação: o espaço de trabalho**. Brasília: Thesaurus, 2004, v. 1, p. 70-86.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. **Informação & Informação**, v. 19, n. 2, p. 98-116, 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/16716>. Acesso em: 16 abr. 2022.

BARBOSA, Eliana Terra; MATA, Marta Leandro; PEREIRA, Gleice. Ações de competência em informação voltadas para as bibliotecas escolares da rede municipal de ensino de Vila Velha – ES. **Páginas A&B: Arquivos e Bibliotecas**, Portugal, n. 14, p. 112-132, 2020. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/152827>. Acesso em: 23 abr. 2021.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação e Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p.60-77, 2014. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/46577>. Acesso em 17 abr. 2022.

CARVALHO, Gracilene Maria de; LIMA, Gracirlei Maria de Carvalho. Bibliotecário e a mediação da informação: serviços de referência do presencial ao virtual. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 20., 2018, Salvador, Salvador. **Anais...** Salvador, BA: UFBA; Sistema Universitário de Bibliotecas da UFBA, 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/handle/ri/27708>. Acesso em 14 dez. 2018.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Resolução n. 220, de 13 de maio de 2020**. Dispõe sobre os parâmetros a serem adotados para a estruturação e o funcionamento das bibliotecas escolares. Brasília: CFB, 2020. Disponível em: <http://repositorio.cfb.org.br/bitstream/123456789/1349/1/Resolu%C3%A7%C3%A3o%20220%20Par%C3%A2metros%20biblioteca%20escolar%20%281%29.pdf>. Acesso em: 27 maio. 2020.

CORREIA, Erica Mariza; BELCHIOR, Cleide Aparecida Freires; FIALHO, Janaina Ferreira. O papel da mediação da informação na biblioteca escolar. **Biblioteca Escolar em Revista**, [S. l.], v. 7, n. 2, p. 102-121, 2021. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/berev/article/view/173203>. Acesso em: 14 abr. 2022.

FACHIN, Juliana. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **BIBLOS - Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, v. 27, n. 1, p. 25-42, 2013. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/23629>. Acesso em: 12 abr. 2022.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, [S. l.], v. 6, n. 2, p. 106-125, 2015. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/incid/article/view/101368>. Acesso em: 17 abr. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, [S.l.], v. 19, n. 2, p. 46-59, out. 2014. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 15 abr. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. Dimensão Ética da Mediação da Informação: Eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **The International Review of Information Ethics**, Edmonton, Canada, v. 30, n. 1, 2021. Disponível em: <https://informationethics.ca/index.php/irrie/article/view/393>. Acesso em: 17 apr. 2022

GROGAN, Denis Joseph. **A prática do serviço de referência**. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 1995. Disponível em: [https://www.academia.edu/36111945/Denis\\_Grogan\\_A\\_pr%C3%A1tica\\_do](https://www.academia.edu/36111945/Denis_Grogan_A_pr%C3%A1tica_do). Acesso em: 12 mar. 2022.

SALLAY, Joanne. The Buz. **The Teacher Librarian**, v. 28, p. 8-9, maio 2021. Disponível em: <https://accessola.com/wp-content/uploads/2021/05/2021-May-TingL-28-3.pdf>. Acesso em 27 fev. 2022

SANTOS, Camila Araújo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BELLUZZO, Regina Célia Baptista. Ações educacionais de mediação da informação e da competência em informação (CoInfo) como fatores de interferência na realidade social. *In*: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., 2015, Marília. **Anais[...]** Marília: EPIM, 2015. Disponível em: <http://gicio.marilia.unesp.br/index.php/IIPEPIM/IIPEPIM/paper/viewFile/33/43>. Acesso em 12 mar. 2022.

SANTOS, Camila Araújo dos. A função educadora e protagonista do bibliotecário orgânico na perspectiva da mediação da informação, 30 out. 2021. Gravação (3h:22min). [Google Meet].

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; SILVA, Andreia Santos Ribeiro. A mediação da informação como prática pedagógica no contexto da biblioteca escolar: algumas considerações. **Biblioteca Escolar em Revista**, [S. l.], v. 1, n. 2, p. 1-30, 2013. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/berev/article/view/106561>. Acesso em: 16 abr. 2022.

SOUZA, Elizabete Gonçalves de; SANTOS, Vinícios Ribeiro Soares dos; MAFRA, Hugo Figueiredo. Biblioteca escolar, mediação e letramento informacional. **Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação**, [S. l.], v. 14, n. 2, p. 600-616, 2021. Disponível em: <https://periodicos.unb.br/index.php/RICI/article/view/31670>. Acesso em: 12 abr. 2022.