



O Uso Das Tecnologias da Informação e Comunicação no Processo de Mediação Literária e Leitora¹

The Use of Information and Communication Technologies in the Literary and Reader Mediation Process

El uso de tecnologías de información y comunicación en el proceso de mediación literaria y de lectura

*Cristina de Almeida Valença Cunha Barroso²
Aline Rodrigues de Souza Sales³*

¹ Recebido em 21/09/19, versão aprovada em 30/10/19

² Doutorado em Educação (UFBA). Atua como professora de Museologia na Universidade Federal de Sergipe (UFS), pertence ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Sergipe (PPGCI/UFS). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8059-2039>, LATTES ID: <http://lattes.cnpq.br/0300255203406433>.

³ Mestranda em Gestão da Informação e do Conhecimento (PPGCI/UFS). Atua como Bibliotecária no Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal de Sergipe (SIBIUFS). ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6550-2197>, LATTES ID: <http://lattes.cnpq.br/6866791776803390>.



RESUMO

Discute o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) no processo de mediação literária, nos ambientes sociais permeados de práticas leitoras e unidades de informação. Como objetivo principal desse estudo, a ideia é compreender como a literatura atual tem discutido a importância da mediação e principalmente as implicações do uso das TIC como ferramenta colaborativa nos ambientes de informação. Como caminho metodológico, optou-se pela revisão bibliográfica, observando como descritores de busca o conceito de mediação. Nessa direção, a proposta do texto produzido é refletir sobre a relação que a mediação no uso das TIC estabelece com o processo de apropriação cultural dentro de unidades de informação, institucionalizadas ou independentes, como bibliotecas, centros culturais, museus, centros de documentação e arquivos, visualizados como ambientes sociais de comunicação e de informação na esfera pública.

Palavras-chave: Mediação. Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC). Informação.

ABSTRACT

This paper discusses the use of Information and Communication Technologies (ICT) in the process of literary mediation, in social environments permeated by reading practices and information units. As the main objective of this study, the idea is to understand how the current literature has discussed the importance of mediation and especially the implications of using ICT as a collaborative tool in information environments. As a methodological path, the bibliographic review was chosen, observing the concept of mediation as search descriptors. In this sense, the purpose of the text produced is to reflect on the relationship that mediation in the use of ICT establishes with the process of cultural appropriation within information units, institutionalized or independent, such as libraries, cultural centers, museums, documentation centers and archives, viewed as social environments of communication and information in the public sphere.

Keywords: Mediation. Information and Communication Technologies (ICT). Information.

RESUMEN

Discute el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) en el proceso de mediación literaria, en entornos sociales impregnados de prácticas de lectura y unidades de información. Como objetivo principal de este estudio, la idea es entender cómo la literatura actual ha discutido la importancia de la mediación y especialmente las implicaciones del uso de las TIC como una herramienta de colaboración en entornos de información. Como enfoque metodológico, se eligió una revisión bibliográfica, observando el concepto de mediación como descriptores de búsqueda. En este sentido, el propósito del texto producido es reflexionar sobre la relación que la mediación en el uso de las TIC establece con el proceso de apropiación cultural dentro de las unidades de información, institucionalizadas o independientes, como bibliotecas, centros culturales, museos, centros de documentación y archivos, vistos como entornos sociales de comunicación e información en la esfera pública.

Palabras clave: Mediación. Tecnologías de la información y la comunicación (TIC). Información.



1. INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação surge a partir da Segunda Guerra Mundial (CAPURRO ; HJORLAND, 2007), quando a informação passa a ser vista como um elemento essencial para o desenvolvimento da sociedade e ampliação do conhecimento. Em vista da complexidade dos processos de acesso e apropriação da informação, dado o avanço das Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC), para que o indivíduo tenha um acesso pleno à informação, é necessário que seja realizada uma mediação entre o sujeito e a informação, a mesma se estabelece enquanto elemento presente no processo de comunicação. Rasteli e Caldas (2017, p.155) afirmam que a mediação começa através da comunicação “[...] a mediação é instaurada através dos fenômenos da comunicação, tendo caráter histórico e social, e onde se espera que o repertório cultural da coletividade seja transformado através da apropriação cultural”.

As transformações ocorridas na sociedade, assim como a mudança de paradigmas, são marcadas pela evolução das tecnologias. Atualmente, na “era da informação” onde o indivíduo tem acesso cada vez mais cedo às tecnologias e novas relações, é necessário repensar os processos de mediação usando essas plataformas, prevendo o estabelecimento dos novos regimes de informação. Nessa perspectiva, este trabalho procurou discutir o uso das TIC no processo de mediação literária. Como ambiente sociais de informação, nos quais os especialistas puderam observar o fenômeno da leitura, as unidades de informação típicas foram priorizadas no estabelecimento do referencial teórico, como bibliotecas, centros culturais, museus, centros de documentação e arquivos, visualizados como ambientes sociais de comunicação e de informação na esfera pública.

Percebemos, no cenário dado por esse novo paradigma social, que ambientes de informação e unidades de informação, no séc. XXI, vem utilizando cada vez mais as TIC, não só para gerir melhor o funcionamento das práticas cotidianas, mas principalmente para facilitar a relação dos usuários reais e potenciais com a informação e o conhecimento, por meio dos produtos informacionais e os serviços especializados prestados por esses espaços. A mediação literária, a ação cultural e animação cultural, são típicos serviços especializados, voltados para a formação de leitores, que ingressaram numa dinâmica de atualização de práticas, dada a introdução das TIC nesses ambientes de informação, assim como do aparecimento das redes sociais e das unidades de informação totalmente virtuais. Assim, faz-se necessário entender como a literatura especializada tem percebido e debatido sobre essas possíveis contribuições.

Como metodologia foi utilizada pesquisa qualitativa, que segundo Braga (2007, p. 27) “se aplica às áreas com pouco conhecimento teórico ou conceitual ou às pesquisas que não possuem hipóteses formuladas ou precisas”. Para este trabalho foi realizada pesquisa bibliográfica levando em consideração os termos mediação e tecnologia. Segundo Marconi e Lakatos (2010, p.185) “a pesquisa bibliográfica, ou fontes secundárias, abrange toda bibliografia já tornada pública em relação ao tema de estudo [...] sua finalidade é colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito ou filmado sobre determinado assunto”. Nessa perspectiva, este trabalho consiste em uma revisão de literatura, trazendo reflexões acerca dos conceitos da mediação e tecnologias. A pretensão aqui não é esgotar o assunto e nem as possibilidades de discussões decorrentes a esse tema, mas traçar um entendimento sobre as considerações mais atuais acerca da relação entre mediação e uso das tecnologias em espaços como arquivos, bibliotecas e museus.

Acredita-se que a utilização de novas plataformas vinculadas às TIC, possibilita a ampliação do processo de mediação literária, além de novas práticas de ação e animação cultural, devido às novas demandas decorrentes do regime de informação que está nascendo. Consequentemente, compreende-se que esse movimento tem ocorrido em uma via dupla, tanto as instituições sentem necessidade de aderir às tecnologias buscando oferecer serviços mais eficientes e melhorar a qualidade da relação com o usuário, quanto boa parte dos usuários apontam para a preferência pelo uso das tecnologias para acesso e uso das informações. A busca de fontes de informação adequadas e válidas, seja de referências em bibliotecas ou documentos em arquivos, ou acesso a determinados artefatos musealizados para pesquisas, têm sido mais eficiente e amigável aos usuários, observando o gradiente custo/tempo/benefício se para além da organicidade encontramos elementos vinculados às tecnologias e aos ambientes virtuais.

2. CONCEITO DE MEDIAÇÃO: UMA BREVE DISCUSSÃO

A mediação⁴ é relevante no processo de busca da informação e do conhecimento, pois permite que o sujeito encontre novos conhecimentos, possibilitando que o mesmo tenha um melhor desempenho nas suas atividades e na sociedade. Nesse aspecto, Rasteli (2019, p. 19) afirma que “a mediação também é vista como um processo ou ação de transformação. Dessa

⁴ O termo mediação vem do latim *mediatione* que designa originalmente intervenção humana entre duas partes (RUSS, 1994), contudo, para efeito de conceituação, a Mediação aqui será compreendida como conceituada por Vygotsky e posteriormente estudada por Jesus Martin Barbero, posto que o estudo trata da mediação de conhecimentos por meio de fenômenos comunicativos e informativos estabelecidos em sociedade.



maneira, a mediação permitiria um novo estado de conhecimento que geraria novas necessidades informacionais, criando um ciclo de processos mediadores”.

O séc. XXI, em suas primeiras duas décadas, nos ofereceu uma perfeita visão da evolução tecnológica e a profunda modificação no modo de vida. A globalização deixa de ser um fenômeno comercial e passa a se constituir num fenômeno cultural, considerando a nova ecologia da informação, a criação de ambientes sociais independente do espaço físico, do tempo, das fronteiras da língua, nos quais podem discutir e se integrar indivíduos que possuam letramento e acesso aos artefatos tecnológicos apropriados e suas conexões via satélite.

Sendo assim, a mediação literária seguirá para um momento muito delicado, devido a possível perda da centralidade do registro escrito como disseminador da cultura letrada. Os estudos de Jesus Martin Barbero (MARTIN-BARBERO apud RONSINI, 2010), utilizando o conceito de mediação sob o enunciado de Lev Semionovich Vygotsky, nos levam a refletir sobre esse novo momento das unidades de informação, seus produtos e serviços. Nós, que ainda somos de uma geração considerada “imigrante digital”, temos sentimentos afetivos e relação estreita com os suportes, mídias, linguagem, formatos monográficos, edições. Mas, o amadurecimento acadêmico nos diz que a convergência para os suportes digitais vai fazer parte da sobrevivência da literatura.

Estudos de Ronsini apontam para um debate que se trava na segunda década do séc.

XXI:

Em seu artigo *De los medios a las practicas*, Martín-Barbero (1990, p. 11-13), inspirado na teoria geral das práticas sociais de Bourdieu, sugere que os três lugares de mediação propostos em *De los medios a las mediaciones* sejam transformados em três dimensões – sociabilidade, ritualidade, tecnicidade – sem relacionar, entretanto, os termos cotidianidade familiar, temporalidade e competência cultural com as novas dimensões propostas. Em coletânea organizada por Dênis de Moraes, Barbero (2006) descreve sua preocupação com as identidades e tecnicidades no ambiente informacional difuso e descentrado, cujo novo gerente é o computador, que permite o trabalho interativo com sons, imagens e textos escritos (hipertexto), organiza a produção do trabalho em novos moldes e está no centro do processo de fabricação de identidades instáveis orquestradas pelo desenraizamento necessário à representação de uma diferença comercializável, estranha o bastante para não se tornar comum a vários grupos ou híbrida o suficiente para não gerar conflitos. Os novos regimes culturais da tecnicidade – “destempos” e “desmemórias”, desordens da razão e uma nova gramática narrativa (ibidem, p. 71-74) – estão relacionados à nova tecnicidade do computador ou aos textos eletrônicos. Ao tratar das ligações entre identidade e tecnicidade, emerge a questão das transformações da nossa percepção do tempo pelo uso dos aparatos técnicos, ligeiramente abordada em *De los medios* como temporalidade social, e da temática, recorrente ao longo de sua obra, da perda da centralidade da cultura letrada diante da cultura audiovisual. Nas duas entrevistas antes mencionadas (2009a e b), o autor retoma a discussão, esclarece algumas questões e gera novos problemas para a sua utilização, pois, no esquema atual, são retiradas as “mediações sociais” (palavras do autor) da institucionalidade e da socialidade e no seu lugar entram, respectivamente, identidade e cognitividade. As mediações passam a ser transformação do tempo e do espaço a partir de dois grandes

eixos, migrações e fluxos de imagens e, como consequência as duas mediações fundamentais para pensar o processo de mutação cultural são, para ele, a identidade e a tecnicidade (RONSINI, 2010, P. 6-7).

Vemos, pelo contexto atual das unidades de informação, em nível nacional e internacional, que o ingresso na educação formal está franqueado, mas que a exclusão de grupos sociais em acessar os conhecimentos e se fazer representar em seus registros caminha no sentido da posse de artefatos e suas vias digitais de acesso, assim como em habilidades e competências que vão muito além da alfabetização e do letramento escolar. Buscando essa orientação, entendemos que mediação pode ser compreendida como um processo que tem um potencial de transformação, mas que não necessariamente seja uma consequência inerente ao processo de registro do conhecimento e criação literária. Isto porque entendemos que para que a transformação aconteça algumas variantes como grau de envolvimento do usuário, intencionalidade, aceitação, empatia, disposição e outros que podem interferir nos hábitos leitores, gostos, preferências e apropriações. Assim, percebemos que como um processo subjetivo toda proposta de contato e intervenção pode provocar reações e estas, por consequência, provocam assimilações ou contestações.

Corroborando com a percepção de Rasteli (2019) ao perceber a mediação como geradora de “novas necessidades informacionais”, defende que “a mediação, portanto, caracteriza-se como um processo de intersubjetividades, permitindo aos sujeitos interpretar sentidos e gerar novas significações”. Dessa forma, acredita-se que o processo de mediação modifica o conhecimento do indivíduo e amplia a visão do mundo. Porém, sabemos que essa mediação, sobretudo referente à leitura literária, se reportará ao outros valores influenciados pela identidade local do usuário, como sua origem, o segmento social de convivência, os interesses de trabalho, estudo, artísticos, a busca de diversão.

As incursões de Almeida Júnior (2008, p. 3) sobre a mediação são predecessoras às interpretações de Rasteli por cerca de uma década (2019), ao perceber a mediação como um processo de ordem subjetiva. Ele afirma que: a “mediação está ligada às teorias da ação [...] onde as ações são parte do sistema mais amplo e do processo de compreensão intersubjetiva”. Não obstante às discussões de Rasteli (2019) e Almeida (2008), encontramos em Davallon (2007, p. 12) a ideia de que a mediação é uma proposta discursiva válida para compreender a relação dos usuários e os espaços sociais de informação, pois afirma que a “mediação [...] é uma tarefa bastante específica do domínio das ciências da informação e da comunicação”. Dessa forma, trazer a ideia da mediação para compreender as relações no cenário da informação é uma possibilidade de ressignificar os usos e ações presentes nessas instituições.

De forma mais clara, Bicheri (2008) apresenta o conceito como aquela ação que promove a interferência de modo sugestivo e não impositivo. Afirma:

Mediação envolve a ação de quem intercede, interfere por algo e por outro; implicando em vários caminhos, opções e escolhas. Constatamos que na mediação alguém está entre duas ou mais pessoas/coisas, facilita uma relação, serve de intermediário, sugere algo, sem agir pela pessoa ou lhe impor alguma coisa (BICHERI, 2008, p. 93).

Logo, vê-se que o termo mediação, como aplicado por Vygotsky e apropriado por Jesus Martin Barbero, propõe diversas ações como: intervenção, relação, de ligação nas relações humanas, que podem ocorrer em vários lugares e abrange os mais diferentes objetos e sujeitos. O termo mediação vem se destacando na atualidade, devido a sua atuação nas interações sociais. Os autores Rastelli e Caldas (2017) ressaltam a importância que o termo mediação vem ganhando “o conceito mediação ganha destaque por sua centralidade nas interações sociais, cujas práticas podem ser executadas com o auxílio de políticas culturais” (RASTELI; CALDAS, 2017, p. 160).

Almeida Júnior (2009) apresenta dois níveis de mediação presentes nas práticas dos profissionais da informação, referendo-se à época aos bibliotecários e equipes atuantes nas unidades de informação com essa característica. Dentre seus apontamentos ele indica a forma de “mediação implícita” que ele define como ações que direcionam os afazeres do profissional da informação, como a recuperação da informação com vistas a satisfazer a necessidade dos usuários, por meio de documentos ou instrumentos previamente dimensionados pelos profissionais da informação. A “mediação explícita” seria então aquela na qual ocorre o diálogo e a entrevista, contando com a presença de usuário e bibliotecário. Vemos, nessas afirmações, a predominância de um cenário que já encontra-se em profundas alterações, já que as bibliotecas e outras unidades de informação já se estabelecem como ambientes em digitalização, construindo relações, práticas e ações assíncronas, atemporais e espacialmente virtualizadas.

As redes sociais digitais, a comunicação por via de E-mail, Twitter, Blog, Instagram, Facebook, Youtube e outras redes sociais, oferecem um ambiente informacional propício à mediação explícita, com potencial de disseminação social. Em especial, redes sociais como Skoob, Livreto, Widbook, Orelha de Livro, Goodreads, Shelfari, Minhateca, Scribe, Movellas, Wattpad, Livralivro, são especialmente dedicadas à disseminação da leitura literária. Estabelecem, de forma independente, mediação explícita e implícita, ação cultural e animação cultural, além de criar novas estratégias econômicas de manutenção e distribuição da produção literária.



Entretanto nosso questionamento vai além de entender o sentido da mediação para os profissionais da informação, mas percebê-la dentro do cenário do uso das TIC. A preocupação é perceber o uso das tecnologias no processo de mediação, para a sobrevivência das unidades de informação que colecionam, preservam e propiciam a experiência com registros e suportes de informação que fazem parte de nossa memória. Ou seja, o questionamento de como vivificar bibliotecas, arquivos, museus, contando com o potencial das TIC, para a manutenção da mediação literária e informacional e a oferta de opções e experiências leitoras diversificadas.

3. O USO DAS TECNOLOGIAS NA MEDIAÇÃO

O avanço das tecnologias amplia a atuação dos profissionais da informação, o mesmo precisa se apropriar do uso das tecnologias para o desenvolvimento do processo de mediação, aumentando assim as possibilidades de atuação.

Para Almeida Júnior e Nogueira (2013, p. 136) as tecnologias aumentaram os espaços de mediação “ampliando o espaço de produção e circulação de informações culturais e modificando os circuitos de mediação. Sites, blogs e redes sociais tornaram-se importantes fontes de informação e de comunicação para indivíduos e grupos sociais”. Dentro do entendimento desses autores, as tecnologias legou à mediação um grande potencial de acesso e abrangência. A possibilidade de criar novos caminhos e mecanismos para circular a informação gerou para os profissionais da área a responsabilidade de compreender e dominar o funcionamento dessas novas ferramentas. Mas, principalmente, para facilitar e orientar o uso delas no acesso à informação. Isto porque de acordo com os autores as tecnologias como as mídias sociais hoje tem se destacado nesse processo, criando novas possibilidades para a realização da mediação. Além disso, os autores sugerem a reflexão sobre como o profissional da informação, no uso das novas tecnologias, tem a liberdade e a opção de atuar para além dos limites físicos e atingir um número maior de sujeitos.

Almeida Júnior e Nogueira (2013, p. 139) destacam ainda que “as mídias sociais dependem da interação entre pessoas, porque é a partir da discussão e da integração entre elas que o seu conteúdo será construído e compartilhado, usando a tecnologia informacional como recurso”. Dessa forma, entende-se o uso das mídias sociais na mediação torna possível a interação social das pessoas, além de tornar o processo de mediação mais diversificado.

Dentro dessa discussão Carvalho (2016) afirma que o uso das tecnologias pode ser útil, tanto na mediação implícita, quanto na mediação explícita. O autor ainda corrobora com o entendimento sobre a mediação através do uso das novas tecnologias defendido pelos autores Almeida e Nogueira (2013) sugerindo que o uso de fontes de informação como sites, portais, blogs são formas que diversificam as possibilidades de mediação. Segundo Fachin (2013, p. 35) “a mediação que existia antes das tecnologias era mais geral, e a mediação depois das tecnologias ficou voltada para públicos, grupos, gêneros, ou seja, mais específica para cada segmento de usuário, conforme as necessidades de cada um”. Ou seja, com as tecnologias a mediação passou a ser realizada de forma mais específica voltada para atender grupos de usuários à medida em que os grupos ou indivíduos apresentam necessidades diferenciadas de uso, de acesso, de tipos de informações. Elas permitem oferecer serviços voltados a atender de forma mais precisa e distinta.

Portanto, observa-se que o uso das tecnologias na mediação veio facilitar o desenvolvimento das tarefas, ampliando os espaços de atuação do profissional da informação. Mas qual é a importância do mediador nesse processo? A quem podemos caracterizar como mediador e mediado? Qual é a função do mediador? Acredita-se que o mediador proporciona a aproximação e contribui para o processo de apropriação. Ele instrumentaliza o mediado e se apresenta como responsável pelas trocas de informações e experiências. Também sabemos que a mediação significa intercâmbio cultural, sendo que esta não pode se estabelecer como mera outorga de conhecimentos. Sendo assim, os profissionais da informação estão preparados para aprender com seus usuários e explicitar esses novos conhecimentos para sua disseminação? Para esse aspecto o uso das tecnologias é visto como uma das ferramentas que podem ser utilizadas para realizar essa aproximação e a horizontalização das mediações.

4. O PROFISSIONAL DA INFORMAÇÃO COMO MEDIADOR

Tendo em vista, a importância do processo de mediação para apropriação do conhecimento pelo sujeito, é fundamental o papel do mediador nesse processo, pois, o mesmo age como intermediador dando condições para que o sujeito crie e desenvolva-se através da mediação. Dentre desse raciocínio Rasteli (2019, p. 159) afirma que “[...] é o mediador, aquele que participa da trama entre a comunidade e a apropriação da cultura, cujo resultado poderá incidir na construção de conhecimentos pelos sujeitos em interação social”. Seguindo essa assertiva, o mediador está em constante contato com a comunidade e é o que assiste as



necessidades apontadas por essa comunidade criando possibilidades de aproximação e promovendo a interação social.

Para Fachin (2013, p. 37) o profissional da informação como mediador produz instrumentos que colaborarão com a recuperação e apropriação do conhecimento registrado, ou seja: “o mediador também facilita o acesso à informação criando instrumentos facilitadores, como resumos, índices, fichamentos, buscas especializadas etc., que são tanto usados no ambiente da *web* ou em suporte físico”. Ainda, de acordo com Fachin, o uso da internet expandiu as opções de acesso aos usuários, o mediador passou a ser uma chave importante para esse processo de aquisição e troca de informação. Nesse contexto, entende-se que o uso das tecnologias na mediação é fundamental na sociedade atual e que papel do mediador é importante dentro desse processo e o mesmo tem se valorizado.

Já Martins (2010, p. 57) trata o profissional da informação como um facilitador, anfitrião dos usuários, entendidos como visitantes, afirmando que o “mediador, [é] responsável por promover a ligação entre instâncias oficiais de produção de bens culturais e o público, fornecendo a este último os códigos que permitam o acesso e a apropriação das produções culturais”. Ela ainda afirma que o mediador é responsável por provocar condições cognitivas no aprendiz, de modo que o sujeito aprenda e, a partir desse aprendizado, transforme seu estado de conhecimento (MARTINS, 2010).

Para Marandino et al (2008) o mediador é o responsável pelo repertório de práticas e atividades que serão conduzidas para agregar e facilitar a apropriação das informações de modo que estejam sempre num processo de avaliação de suas eficácias e ressignificando as possibilidades reais de resultados das atividades aplicadas. Ela acredita que:

Ao observar e analisar a sua própria vivência e a de outros profissionais que atuam com ele, o mediador pode criar um repertório de práticas que funcionem e que não funcionem. Quanto mais coletivamente essas reflexões são feitas, incluindo os vários membros das equipes de educadores, maiores as chances de mudança na direção de práticas mais consistentes e eficazes (MARANDINO et al, 2008, p.29).

Para Moreira (2015, p. 14) o profissional da informação, como mediador, precisa “[...] investir na educação continuada, como oportunidade de aquisição de novos conhecimentos, que resultarão em maior segurança para exercer seu papel de mediador, lidando com fluidez com seus utilizadores e com as tecnologias que são incorporadas no seu espaço de atuação”. Portanto, para o desenvolvimento do processo de mediação usando as tecnologias é



necessário que o mediador tenha uma capacitação constante, uma formação contínua e estar atento a evolução das tecnologias.

Vemos, por meio da discussão desses teóricos, que o letramento e a competência informacional, assim como a experimentação dos ambientes sociais virtualizados como espaços sociais passíveis de ações culturais e animações culturais, é essencial para caracterizar os profissionais da informação como mediadores.

A academia da atualidade discute a aproximação dos currículos de formação de bibliotecários, museólogos, arquivistas, jornalistas e até historiadores, prevendo que suas atribuições e funções sociais já estão se aproximando e sobrepondo, mediante a convergência das mídias para os suportes digitais e o estabelecimento das redes sociais virtuais. Sem perder sua identidade, esses profissionais serão aliados na mediação, principalmente protegendo o direito de todos os usuários potenciais dos produtos e serviços informacionais, para que se tornem reais e presentes às unidades de informação, nesse novo regime de informação.

Também existe outra luta a ser travada, do que se trata a preservação da cultura escrita, porém sob a ótica das novas tecnologias e modos de produção de texto. Somente a aceitação da renovação trará a sobrevivência da obra literária e da arte da escrita, na convivência em harmonia com um ecossistema informacional que tem banalizado os recursos audiovisuais, sem construir uma apropriação crítica e ativa da cultura.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise qualitativa da produção bibliográfica sobre a mediação nos faz refletir sobre a preservação dos direitos dos usuários de produtos e serviços informacionais, observando a importância do mediador nesse processo nos faz refletir sobre o papel social das instituições que dão acesso à informação, em desmaterialização. De maneira crítica e ativa, pensamos sobre o modo como estamos disponibilizando as informações e se elas chegam até os usuários de forma correta, ética e acessível. Faz-nos pensar também se estamos nos esforçando para utilizar da maior parte possível dos recursos tecnológicos disponíveis e compatíveis com a política de aquisição e gestão desses espaços de modo a facilitar e oferecer serviços mais funcionais, intuitivos e eficientes.

É possível, entretanto, compreender que as preocupações com a formação dos profissionais da informação, agora diversificados em várias graduações, e sua atualização como mediadores diretos e indiretos, seja apenas um ponto de partida. Como novo cenário da

informação, o mundo da cultura e da ciência tem disponibilizado muitas fontes de leitura, que na verdade vão servir apenas à uma fração dos usuários que dela tem necessidade e cujo direito de fruição está validado pela direito nacional e internacional. Superadas as questões econômicas, de gênero, etnia e diferenças sensoriais e mentais, vemos que os processos de exclusão social se dão apesar das tecnologias, instrumentalizados pelas questões de disponibilidade tecnológica.

Percebe-se, dessa forma, que a mediação não é um processo neutro, ela ocorre através de intervenções oriundas de intersubjetividades de outros. Além disso, para que ela aconteça outros fatores externos ao desejo do mediador também podem interferir no processo de mediação, como por exemplo as condições culturais, cognitivas e sociais do mediado, os desejos, anseios, curiosidades, grau de interesse, até mesmo as condições de acesso tradicional e digital às fontes de informação e conhecimento.

É possível que a discussão e as preocupações éticas, sociais e deontológicas com o exercício das profissões da informação mereçam especial destaque, na sociedade da informação que segue se estruturando. Inclusão, exclusão e marginalização social vem progressivamente dependendo mais do ecossistema informacional do que de fatores econômicos. Sendo assim, a Ciência da Informação é um campo teórico permeado de muitas vertentes práticas e profissionais, que tem igualmente o potencial de aprimorar a mediação da informação e do conhecimento, influenciando positivamente no modo de vida em sociedade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marcos Antônio de; NOGUEIRA, João Robson Fernandes. Mediações sociotécnicas, políticas e ação cultural: explorando territórios. **Perspectivas**, São Paulo, v.43, p.131-157, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/6615/4862>. Acesso em: 03 fev. de 2020.

ALMEIDA, Marcos Antônio. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 1-24, 2008. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/6/12>. Acesso em: 03 fev. 2020.

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: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf. Acesso em: 02 fev. 2020.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência a Informação)-Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

BIZERRA, Alessandra Fernandes; NAVAS, Ana Maria; FARES, Djana Contier; STANDERSKI, Lília; MONACO, Luciana Magalhães; MARTINS, Luciana Conrado; SOUZA, Maria Paula Correia de; GARCÍA, Viviane Aparecida Rachid. **Educação em museus: a mediação em foco**/ Organização Martha Marandino — São Paulo, SP: Geenf / FEUSP, 2008. Disponível em: https://www.academia.edu/7869590/Educação_em_museus_a_mediação_em_foco. Acesso em: 12 fev. 2020.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciências da Informação. *In*: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, vol.12, n.1, jan./Abr. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000100012. Acesso em: 02 fev. 2020.

CARVALHO, Jonathas. **Tópicos em biblioteconomia e ciência da informação: epistemologia, política e educação**. Rio de Janeiro: Agência Biblioo, 2016.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo. **Prisma.com**, Portugal: Universidade do Porto, n. 04, jun. 2007, 34 p. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prisma.com/article/view/2100/3046>. Acesso em 6 fev. 2020.

FACHIN, Juliana. Mediação da Informação na Sociedade do Conhecimento. **BIBLOS**, [S.l.], v. 27, n. 1, p. 25-42, jul. 2013. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096/2390>. Acesso em: 06 fev. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Ana Amélia Lage. Mediação e bibliotecas públicas: uma perspectiva dialética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, p. 164-185, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362014000500013&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 6 fev. 2020.

MOREIRA, Luciana. Atuação de bibliotecários em bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas: espaço de mediação custodial ou pós-custodial? In ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16, João Pessoa, 2015. **Anais[...]** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/2844/22.%20ATUA%20c3%87%20c3%83O%20DE%20BIBLIOTEC%20c3%81RIOS%20EM%20BIBLIOTE CAS.pdf?sequence=1>. Acesso em: 07 fev. 2020.

RASTELI, Alessandro; CALDAS, R. F. Percepções sobre a mediação cultural em bibliotecas na literatura nacional e estrangeira. **Transinformação** [online], v.29, n.2, p. 151-161, 2017. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862017000200151&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 03 fev. 2020.

RONSINI, Veneza V. Mayora. A perspectiva das mediações de Jesús Martín-Barbero (ou como sujar as mãos na cozinha da pesquisa empírica de recepção). 16 f. Grupo de Trabalho “Recepção, Usos e Consumo Midiáticos”. XIX Encontro da Compós, PUC-RJ, Rio de Janeiro, jun. 2010. **Anais...** Disponível em: http://compos.com.puc-rio.br/media/gt12_veneza_ronsini.pdf. Acesso em: 25 out. 2019.

RUSS, Jacqueline. **Dicionário de filosofia**. São Paulo: Scipione, 1994.



VERSÃO INTEGRAL EM LÍNGUA INGLESA

The Use of Information and Communication Technologies in the Literary and Reader Mediation Process⁵

Cristina de Almeida Valença Cunha Barroso⁶
Aline Rodrigues de Souza Sales⁷

1 INTRODUCTION

The Information Society arises from the Second World War (CAPURRO; HJØRLAND, 2007), when the information is seen as an essential element for the development of society and expansion of knowledge. In view of the complexity of the processes of access and appropriation of information, given the advancement of Information and Communication Technologies (ICT), for the individual to have full access to information, it is necessary that mediation be carried out between the subject and the information, it is established as an element present in the communication process. Rasteli and Caldas (2017, p.155) claim that mediation eats ça through communication " [...] the average is tion established through the communication phenomena, and historical and social nature, and where it is expected that the repertoire of the collectivity is transformed through cultural appropriation ”.

The changes that have taken place in society, as well as the change in paradigms, are marked by the evolution of technologies. Currently, the "information era" where the individual has access at an earlier age to technologies and new relações, we need to rethink the processes of mediation using these platforms, providing for the establishment of new information systems. From this perspective, this study sought to discuss the use of ICT in the process of literary mediation. As social information environments, in which specialists were able to observe the reading phenomenon, typical information units were prioritized in the establishment of the theoretical framework, such as libraries, cultural centers, museums, documentation centers and archives, viewed as social environments of communication and information in the public sphere.

⁵ Received on 21/09/19, version approved in 30/10/19.

⁶ ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-8059-2039>, LATTES ID: <http://lattes.cnpq.br/0300255203406433>.

⁷ ORCID ID: <https://orcid.org/0000-0002-6550-2197>, LATTES ID: <http://lattes.cnpq.br/6866791776803390>.

We realized, in the scenario given by this new social paradigm, that environments of information and units of information, in the XXI century, is increasingly using ICT, not only to better manage the functioning of daily practices, but mainly to facilitate the relationship of real and potential users with information and knowledge, through information products and specialized services provided by those spaces. Literary mediation, cultural action and cultural animation, are typical specialized services, aimed at training readers, who have entered into a dynamic of updating practices, given the introduction of ICT in these information environments, as well as the emergence of social networks and of fully virtual information units. Thus, it is necessary to understand how the specialized literature has perceived and discussed these possible contributions.

The methodology used was qualitative research, which according to Braga (2007, p. 27) "applies to areas with little theoretical or conceptual knowledge or the research hypotheses that do not have or need." For this work, bibliographical research was carried out considering the terms mediation and technology. According to Marconi and Lakatos (2010, p.185) "to search bibliographic, or secondary sources, covers all already published literature regarding the subject of study [...] its purpose is to put the researcher in direct contact with all that was written, said or filmed on a certain subject". In this perspective, this work consists of a literature review, bringing reflections on the concepts of mediation and technologies. The intention here is not to exhaust the subject nor the possibilities for discussions arising from this theme, but to outline an understanding of the most current considerations about the relationship between mediation and the use of technologies in spaces such as archives, libraries and museums.

It is believed that the use of new platforms linked to ICT, allows the expansion of literary mediation process, addition of new practices of action and animation cultural, due to new demands arising from the information system that is being born. Consequently, it is understood that this movement has occurred in a double path, both institutions feel the need to adhere to technologies seeking to offer more efficient services and improve the quality of the relationship with the user, and a good part of the users point to the preference for use technologies for accessing and using information. The search for suitable and valid sources of information, be it references in libraries or documents in archives, or access to certain artifacts made available for research, has been more efficient and user friendly, observing the cost/time/benefit gradient if beyond organicity we find elements linked to technologies and virtual environments.



2 CONCEPTS OF MEDIATION: A BRIEF DISCUSSION

Mediation concept⁸ is relevant in the process of searching for information and knowledge, as it allows the subject to find new knowledge, enabling him to perform better in his activities and in society. In this regard, Rasteli (2019, p. 19) states that "mediation is also seen as a process or action processing. In this way, mediation would allow a new state of knowledge that would generate new informational needs, creating a cycle of mediating processes".

The XXI century, in its first two decades, offers us a perfect view of technological evolution and the profound change in the way of life. Globalization ceases to be a commercial phenomenon and becomes a cultural phenomenon, considering the new ecology of information, the creation of social environments independent of physical space, time, and language boundaries, in which individuals can discuss and integrate that have literacy and access to the appropriate technological artifacts and their satellite connections.

Thus, literary mediation will proceed to a very delicate moment, due to the possible loss of the centrality of the written record as a disseminator of literate culture. The studies of Jesus Martin Barbero (MARTIN-BARBERO apud RONSINI, 2010), using the concept of mediation under the statement of Lev Semionovich Vygotsky, lead us to reflect on this new moment of the information units, their products, and services. We, who are still of a generation considered "digital immigrant", have feelings and a close relationship with the supports, media, language, monographic formats, editions. But academic maturity tells us that the convergence towards digital supports will be part of the survival of literature.

Studies by Ronsini point to a debate that takes place in the second decade of the XXI century:

In his article *De los medios a las practicas*, Martín-Barbero (1990, p. 11-13), inspired by Bourdieu's general theory of social practices, suggests that the three places of mediation proposed in *De los medios a las mediaciones* be transformed in three dimensions - sociability, rituality, technicality - without relating, however, the terms family daily life, temporality and cultural competence with the new dimensions proposed. In a collection organized by Denis de Moraes, Barbero (2006) describes his concern with the identities and technicalities in the diffuse and decentralized information environment, whose new manager is the computer, which allows interactive work with sounds, images and written texts (hypertext), it organizes the production of work in new ways and is at the center of the process of making unstable identities orchestrated by the uprooting necessary to represent a marketable difference, strange enough to not become common to several groups or

⁸ The term mediation comes from the Latin *mediatione* which originally designates human intervention between two parts (RUSS, 1994), however, for the purpose of conceptualization, Mediation here will be understood as conceptualized by Vygotsky and later studied by Jesus Martin Barbero, since the study deals with mediation of knowledge through communicative and informational phenomena established in society.

hybrid enough to not generate conflicts. The new cultural regimes of technicity - "destempos" and "desmemórias", disorders of reason and a new narrative grammar (ibidem, p. 71-74) - are related to the new technicity of the computer or to electronic texts. When dealing with the connections between identity and technicality, the question of the transformation of our perception of time through the use of technical apparatus emerges, slightly addressed in De los medios as social temporality, and the theme, recurring throughout his work, of the loss of centrality from literate culture to audiovisual culture. In the two interviews mentioned above (2009a and b), the author resumes the discussion, clarifies some questions and creates new problems for their use, since, in the current scheme, the "social mediations" (author's words) of institutionality and sociality and its place, respectively, identity and cognitiveness. Mediation becomes a transformation of time and space based on two major axes, migrations and flows of images and, as a consequence, the two fundamental mediations for thinking about the process of cultural mutation are, for him, identity and technicality (RONSINI, 2010, P. 6-7).

We see, in the current context of the information units, at national and international level, that entry into formal education is open, but that the exclusion of social groups in accessing knowledge and being represented in their records goes towards the possession of artifacts. and their digital access routes, as well as skills and competences that go far beyond literacy and school literacy. Seeking this orientation, we understand that mediation can be understood as a process that has a potential for transformation, but that is not necessarily a consequence inherent to the process of recording knowledge and literary creation. This is because we understand that for the transformation to occur some variants such as degree of user involvement, intentionality, acceptance, empathy, disposition, and others that can interfere in the reading habits, tastes, preferences, and appropriations. Thus, we realize that as a subjective process any proposal for contact and intervention can provoke reactions and these, consequently, provoke assimilations or challenges.

Corroborating the perception of Rasteli (2019) to see mediation as a generator of "new information needs," he argues that "mediation, therefore, is characterized as a intersubjectivities process, allowing subjects to interpret meanings and generate new significações". Thus, it is believed that the mediation process modifies the individual's knowledge and expands the world view. However, we know that this mediation, especially regarding literary reading, will refer to other values influenced by the user's local identity, such as their origin, the social segment of coexistence, the interests of work, study, artistic, the search for fun.

Almeida Júnior's (2008, p. 3) incursions on mediation are predecessors to Rasteli's interpretations for about a decade (2019), when he perceived mediation as a subjective process. He states that: "Media tio est is coupled to theories of action [...] where atio es s will be part of the larger system and the inter - subjective understanding of the process." Despite the

discussions of Rasteli (2019) and Almeida (2008), we find in Davallon (2007, p. 12) the idea that mediation is a valid discursive proposal to understand the relationship of users and social spaces of information, because states that “mediation ... is a very specific task in the field of information and communication sciences”. Thus, bringing the idea of mediation to understand the relationships in the information scenario is a possibility to reframe the uses and actions present in these institutions.

More clearly, Bicheri (2008) presents the concept as that action that promotes interference in a suggestive and not imposing way. It states:

Mediation involves the action of those who intercede, interfere for something and for another, implying various paths, options and choices. We note that in mediaçã the someone é is between two or more people / things, facilitates relaçã the serves of intermedi ary, it suggests something without action by the person or give it something (BICHERI, 2008, p. 93).

Therefore, it can be seen that the term mediation, as applied by Vygotsky and appropriated by Jesus Martin Barbero, proposes several actions such as: intervention , relationship, connection in human relationships, which can occur in several places and covers the most different objects and subjects. The term mediation has stood out today, due to its role in social interactions. The authors Rastelli and Caldas (2017) emphasize the importance that the term mediation has been gaining "the concept of mediation is highlighted by its centrality in social interactions, whose practices can be carried out with the help of cultural policies" (RASTELI; CALDAS, 2017, p 160).

Almeida Jr. (2009) presents two levels of mediation present in the practices of information professionals, referring at the time to librarians and teams working in information units with this characteristic. Among his notes he indicates the form of "implicit mediation" that he defines as actions that direct the chores of the information professional, such as the retrieval of information in order to satisfy the users' needs, through documents or instruments previously dimensioned by the professionals The “explicit mediation” would then be the one in which the dialogue and the interview takes place, with the presence of a user and a librarian. We see, in these statements, the predominance of a scenario that is already undergoing profound changes, since libraries and other information units are already established as environments in digitization, building asynchronous, timeless, and spatially virtualized relationships, practices and actions.

Digital social networks, communication via E-mail, Twitter, Blog, Instagram, Facebook, Youtube and other social networks, offer an informational environment conducive

to explicit mediation, with the potential for social dissemination. In particular, social networks such as Skoob, Booklet, Widbook, Book Ear, Goodreads, Shelfari, Minhateca, Scribe, Movellas, Wattpad, Livralivro, are especially dedicated to the dissemination of literary reading. They independently establish explicit and implicit mediation, cultural action, and cultural animation, in addition to creating new economic strategies for maintaining and distributing literary production.

However, our questioning goes beyond understanding the meaning of mediation for information professionals but perceiving it within the context of the use of ICT. The concern is to understand the use of technologies in the mediation process, for the survival of the information units that collect, preserve and provide the experience with records and information supports that are part of our memory. In other words, the questioning of how to enliven libraries, archives, museums, relying on the potential of ICT, for the maintenance of literary and informational mediation and the offer of options and diverse reader experiences.

3 USE OF TECHNOLOGY IN THE MEDIATION

The advancement of technologies expands the performance of information professionals, they need to appropriate the use of technologies for the development of the mediation process, thus increasing the possibilities for cultural action.

For Almeida Júnior and Nogueira (2013, p. 136) the technologies unentram the Engine Space the media tion "widening the space of production and circulation of cultural information and modifying the mediation circuits. Sites, blogs and social networks have become important sources of information and communication for individuals and social groups". Within the understanding of these authors, the technologies bequeathed to mediation a great potential for access and coverage. The possibility of creating new ways and mechanisms to circulate information has created the responsibility for professionals in the area to understand and master the functioning of these new tools. But, mainly, to facilitate and guide their use in accessing information. This is because, according to the authors, technologies such as social media today have stood out in this process, creating new possibilities for the realization of mediation. Moreover, the authors suggest a reflection on how the informational professional, the use of new technologies, have the freedom to act and option for al is physical limits and reach a larger number of subjects.

Almeida Júnior and Nogueira (2013, p. 139) also point out that " the m social ideas depend on the interaction between people, because it is from the discussion and integrates between them that your content will be built and shared, using technology informational as a resource". Thus, it is understood that the use of social media in mediation makes it possible for people to interact socially, in addition to making the mediation process more diverse.

Within this discussion Carvalho (2016) states that the use of technologies can be useful both in implicit mediation, as the explicit mediation. The author also corroborates the understanding of mediation through the use of new technologies defended by the authors Almeida and Nogueira (2013) suggesting that the use of information sources such as websites, portals, blogs are ways that diversify the possibilities of mediation . According to Fachin (2013, p. 35) " the mediation that existed before the technologies was more general, and the mediation after the technologies was aimed at audiences, groups, genders, that is, more specific for each user segment, according to the needs of each one " . That is, with the technology's mediation began to be performed more speci form is geared to meet user groups to the extent that groups or individuals have different needs of use, access, types of information. They make it possible to offer services aimed at serving in a more precise and distinct way.

Therefore, it is observed that the use of technology in the media tion has facilitated the development of tasks, increasing the professional performance spaces of information. But what is the importance of the mediator in this process? Who can we characterize as mediator and mediator? What is the role of the mediator? It is believed that the mediator provides the approximation and contributes to the appropriation process. He instrumentalizes the mediator and presents himself as responsible for exchanging information and experiences. We also know that mediation means cultural exchange, and this cannot be established as a mere bestowal of knowledge. So, are information professionals prepared to learn from their users and make this new knowledge explicit for its dissemination? For this aspect, the use of technologies is seen as one of the tools that can be used to achieve this approximation and the horizontalization of mediations.

4 THE INFORMATION PROFESSIONAL AS A MEDIATOR

Bearing in mind, the importance of the mediation process for the appropriation of knowledge by the subject, the role of the mediator in this process is fundamental, since he acts as an intermediary giving conditions for the subject to create and develop through

mediation. Among this reasoning, Rasteli (2019, p. 159) states that “[...] it is the mediator, one who participates in the fabric between the community and the appropriation of culture, the result of which may affect the construction of knowledge by the subjects in social interaction”. Following this assertion, the mediator is in constant contact with the community and is the one who assists the needs pointed out by this community, creating possibilities of approximation, and promoting social interaction.

For Fachin (2013, p. 37), the informational professional as a mediator produces instruments that will collaborate with the recovery and appropriation of registered knowledge, that is: “the mediator also facilitates access to information by creating facilitating instruments, such as summaries, indexes, files, specialized searches, etc., which are either used in the *web* environment or in physical support”. Still, according to Fachin, the use of the internet has expanded the options for accessing users, the mediator has become an important key to this process of acquiring and exchanging information. In this context, it is understood that the use of technologies in mediation is fundamental in today's society and that the role of the mediator is important within this process and it has been valued.

Martins (2010, p. 57) treats the information professional as a facilitator, host of users, defined as visitors, stating that the “Mediator, [is] responsible for promoting connections between production of cultural goods and the public, providing the latter with codes that allow access and appropriation of cultural productions”. She also states that the mediator is responsible for causing cognitive conditions in the learner, so that the subject learns and, from that learning, transforms his state of knowledge (MARTINS, 2010).

For Marandino et al (2008) the mediator is responsible for the repertoire of practices and activities that will be conducted to aggregate and facilitate the appropriation of information so that they are always in a process of evaluating its effectiveness and reframing the real possibilities of results of the activities applied. She believes that:

By observing and analyzing his own experience and that of other professionals who work with him, the mediator can create a repertoire of practices that work and do not work. The more collectively these reflections are made, including the various members of the teams of educators, the greater the chances of changing towards more consistent and effective practices (MARANDINO et al, 2008, p.29).

According to Moreira (2015, p. 14), the informational professional, as a mediator, needs “[...] to invest in continuing education, as an opportunity to acquire new knowledge, which will result in greater security to exercise his mediating role, dealing with fluidity with its users and with the technologies that are incorporated into its operating space”. Therefore, for

the development of the mediation process using technologies, it is necessary that the mediator has constant training, continuous training and be aware of the evolution of technologies.

We see, through the discussion of these theorists, that literacy and informational competence, as well as the experimentation of virtualized social environments as social spaces subject to cultural actions and cultural animations, is essential to characterize information professionals as mediators.

The current academy discusses the approximation of curricula for the training of librarians, museologists, archivists, journalists and even historians, predicting that their social roles and functions are already approaching and overlapping, through the convergence of media to digital supports and the establishment of virtual social networks. Without losing their identity, these professionals will be allies in mediation, mainly protecting the right of all potential users of informational products and services, so that they become real and present to the information units, in this new information regime.

There is also another struggle to be fought, which concerns the preservation of written culture, but from the perspective of new technologies and modes of text production. Only the acceptance of renewal will bring the survival of literary work and the art of writing, living in harmony with an informational ecosystem that has trivialized audiovisual resources, without building a critical and active appropriation of culture.

5 FINAL CONSIDERATIONS

The qualitative analysis of the bibliographic production on mediation makes us reflect on the preservation of the rights of users of informational products and services, noting the importance of the mediator in this process makes us reflect on the social role of institutions that give access to information, in dematerialization. Critically and actively, we think about how we are making information available and whether it reaches users in a correct, ethical and accessible way. It also makes us wonder if we are endeavoring to use as much of the available technological resources as possible and compatible with the policy for the acquisition and management of these spaces in order to facilitate and offer more functional, intuitive and efficient services.

It is possible, however, to understand that the concerns with the training of information professionals, now diversified in various degrees, and their updating as direct and indirect mediators, is only a starting point. As a new information scenario, the world of culture

and science has made many reading sources available, which in fact will only serve a fraction of the users who need it and whose right to enjoy it is validated by national and international law. Having overcome economic, gender, ethnicity, and sensory and mental differences, we see that the processes of social exclusion occur despite the technologies, instrumentalized by the issues of technological availability.

It can be seen, in this way, that mediation is not a neutral process, it occurs through interventions from the intersubjectivities of others. In addition, for it to happen other factors external to the mediator's desire may also interfere in the mediation process, such as the mediator's cultural, cognitive and social conditions, desires, curiosities, degree of interest, even the conditions traditional and digital access to information and knowledge sources.

It is possible that the discussion and ethical, social, and deontological concerns with the exercise of the information professions deserve special prominence, in the information society that continues to be structured. Inclusion, exclusion, and social marginalization have progressively depended more on the informational ecosystem than on economic factors. Thus, Information Science is a theoretical field permeated by many practical and professional aspects, which also has the potential to improve the mediation of information and knowledge, positively influencing the way of life in society.

REFERENCES

ALMEIDA, Marcos Antônio de; NOGUEIRA, João Robson Fernandes. Mediações sociotécnicas, políticas e ação cultural: explorando territórios. **Perspectivas**, São Paulo, v.43, p.131-157, jan./jun. 2013. Disponível em: <https://periodicos.fclar.unesp.br/perspectivas/article/view/6615/4862>. Acesso em: 03 fev. de 2020.

ALMEIDA, Marcos Antônio. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, n. 1, p. 1-24, 2008. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/6/12>. Acesso em: 03 fev. 2020.

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: http://www.brapci.inf.br/_repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf. Acesso em: 02 fev. 2020.

BICHERI, Ana Lúcia Antunes de Oliveira. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência

a Informação)-Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

BIZERRA, Alessandra Fernandes; NAVAS, Ana Maria; FARES, Djana Contier; STANDERSKI, Lília; MONACO, Luciana Magalhães; MARTINS, Luciana Conrado; SOUZA, Maria Paula Correia de; GARCÍA, Viviane Aparecida Rachid. **Educação em museus: a mediação em foco/ Organização Martha Marandino** — São Paulo, SP: Geenf / FEUSP, 2008. Disponível em: https://www.academia.edu/7869590/Educação_em_museus_a_mediação_em_foco. Acesso em: 12 fev. 2020.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para a seleção de metodologia adequada à pesquisa social em Ciências da Informação. *In*: MUELLER, Suzana Pinheiro Machado. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007.

CAPURRO, Rafael; HJORLAND, Birger. O conceito de informação. **Perspectiva em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, vol.12, n.1, jan./Abr. 2007. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362007000100012. Acesso em: 02 fev. 2020.

CARVALHO, Jonathas. **Tópicos em biblioteconomia e ciência da informação: epistemologia, política e educação**. Rio de Janeiro: Agência Biblio, 2016.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo. **Prisma.com**, Portugal: Universidade do Porto, n. 04, jun. 2007, 34 p. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2100/3046>. Acesso em 6 fev. 2020.

FACHIN, Juliana. Mediação da Informação na Sociedade do Conhecimento. **BIBLOS**, [S.l.], v. 27, n. 1, p. 25-42, jul. 2013. Disponível em: <https://periodicos.furg.br/biblos/article/view/3096/2390>. Acesso em: 06 fev. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; Lakatos, Eva Maria. **Metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTINS, Ana Amélia Lage. Mediação e bibliotecas públicas: uma perspectiva dialética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.19, p. 164-185, 2014. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-99362014000500013&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 6 fev. 2020.

MOREIRA, Luciana. Atuação de bibliotecários em bibliotecas universitárias brasileiras e portuguesas: espaço de mediação custodial ou pós-custodial? *In* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 16, João Pessoa, 2015. **Anais[...]** João Pessoa: UFPB, 2015. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/2844/22.%20ATUA%20c3%87%20c3%83O%20DE%20BIBLIOTEC%20c3%81RIOS%20EM%20BIBLIOTECAS.pdf?sequence=1>. Acesso em: 07 fev. 2020.

RASTELI, Alessandro; CALDAS, R. F. Percepções sobre a mediação cultural em bibliotecas na literatura nacional e estrangeira. **Transinformação** [online], v.29, n.2, p. 151-161, 2017.

Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0103-37862017000200151&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em: 03 fev. 2020.

RONSINI, Veneza V. Mayora. A perspectiva das mediações de Jesús Martín-Barbero (ou como sujar as mãos na cozinha da pesquisa empírica de recepção). 16 f. Grupo de Trabalho “Recepção, Usos e Consumo Midiáticos”. XIX Encontro da Compós, PUC-RJ, Rio de Janeiro, jun. 2010. **Anais...** Disponível em: http://compos.com.puc-rio.br/media/gt12_veneza_ronsini.pdf . Acesso em: 25 out. 2019.

RUSS, Jacqueline. **Dicionário de filosofia**. São Paulo: Scipione, 1994.