

PRÁTICAS DE MEDIAÇÃO EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS E COMUNITÁRIAS NO BRASIL: EXPERIÊNCIAS EM SÃO PAULO E RIO DE JANEIRO

LUIS CLAUDIO BORGES*

GILDA OLINTO**

INTRODUÇÃO

O presente artigo visa discutir aspectos do conceito de mediação da informação, destacando experiências e práticas de bibliotecas públicas e comunitárias como instituições mediadoras junto à comunidade e aos usuários.

Nossa intenção é refletir como algumas experiências de bibliotecas públicas e comunitárias em São Paulo e no Rio de Janeiro, assim como o profissional destas instituições podem contribuir como mediadores para o acesso à informação e ao conhecimento, para a apropriação e uso das tecnologias de informação e comunicação (TIC) voltadas para a inclusão social, sem perder de vista seu tradicional papel de estimuladores do gosto pela leitura, autonomia investigativa e competência em informação, sendo essas condições para uma participação mais efetiva e inclusiva dos atores sociais na construção do conhecimento.

1. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O estudo tem abordagem qualitativa e o percurso metodológico empregado foi desenvolvido em três etapas: pesquisa bibliográfica, análise documental e pesquisa de campo.

Através da pesquisa bibliográfica, realizamos levantamento no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) priorizando as áreas de Ciência da Informação e da Comunicação. Os termos utilizados na busca foram: mediação, mediação da informação, bibliotecas públicas e comunitárias. Os campos utilizados nas buscas nas bases de dados foram prioritariamente o título e as palavras-chave. O conjunto dos materiais recuperados, considerados na análise, foi composto por: artigos científicos. Complementamos esse material utilizando livros e documentos, por exemplo, o manifesto da International Federation of Library Associations and Institutions/Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (IFLA

* Fundação Universidade Federal de Rondônia. Email: lcborge2@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9073-7510>.

** Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (IBICT/UFRJ). Email: gildaolinto@gmail.com.

-UNESCO) sobre bibliotecas públicas, entre outros. Com base na pesquisa bibliográfica realizamos a revisão de literatura que resultou no quadro referencial teórico deste estudo.

A pesquisa documental envolveu o levantamento de documentos institucionais disponíveis nas bibliotecas pesquisadas, seguindo as orientações de Moreira (2008). A localização e coleta do material ocorreram nos arquivos físicos e *websites* das bibliotecas. As análises foram realizadas com foco na identificação dos principais programas, projetos e ações de mediação da informação voltadas para inclusão social nas instituições selecionadas como campo da pesquisa.

Na pesquisa de campo utilizamos a observação (Haguette 1995; Becker 1999), com combinação de métodos, observação direta e participante, como técnica de coleta de dados nas bibliotecas selecionadas, tendo como foco a identificação e descrição das ações de mediação da informação como prática assumida e valorizada nas instituições. Assim, foram realizadas incursões, com registro dos dados em caderno de campo. As observações relatadas foram coletadas em 2014; e em setembro de 2019 a março de 2020 (Borges 2014; Borges 2021).

2. ASPECTOS CONCEITUAIS SOBRE MEDIAÇÃO CULTURAL E DA INFORMAÇÃO

Nesta seção, discorreremos sobre alguns aspectos conceituais da mediação, sem a pretensão de cobrir ou esgotar a discussão sobre o assunto, mas destacando abordagens e possibilidades que interessam ao presente trabalho, e subsidiaram as análises da pesquisa. Assim, considerando as abordagens ao tema da mediação-mediações, a opção nesse artigo foi trilhar pelo campo das Ciências da Informação e da Comunicação, sem deixar de lado as inter-relações que essas estabelecem com outras áreas do conhecimento.

Inicialmente, pode-se dizer que as leituras dos trabalhos coletados através do levantamento bibliográfico sobre a presença do termo nas publicações científicas reforçam pelos menos duas possibilidades de abordagem sobre o tema: a) a que destaca as dimensões epistêmicas do termo e; b) a que focaliza a prática profissional em diferentes ambientes de informação e cultura, conforme destaca Martins (2019).

Davallon (2007), um exemplo de estudioso que se dedica a reflexões epistêmicas da mediação, assinala o aspecto comunicativo do termo mediação, e como este colabora no trabalho de se pensar mais profundamente esta área da Comunicação, revisando, a partir da ótica do simbólico, o fenômeno e o processo comunicacional.

Esse autor (Davallon 2007) chama atenção para três aspectos característicos de uso do termo pelos pesquisadores das Ciências da Informação e da Comunicação¹, sendo estes: *o uso comum*, que é o uso do termo em situações de conciliação; *um uso secundário*

¹ Na França, os campos da Informação e da Comunicação mesclam-se como área do conhecimento.

do termo mediação como ação de um intermediário; *um uso operativo* quando o termo mediação é utilizado para descrever ou analisar processos específicos.

Jeanneret (2009, p. 26) argumenta que precisamos utilizar a «mediação como uma categoria analítica» com vistas a descrever as condições materiais e semióticas, assim como as interações sociais em jogo numa determinada realidade baseada em valores, papéis sociais e formas simbólicas. Segundo ele, a concepção de mediação abriga pelo menos três noções importantes e complementares para o seu entendimento: a) *mediação como um procedimento* propõe que a descrição dos fenômenos e processos infocomunicacionais requisite o entendimento de um complexo sistema de objetos por meio dos quais se configuram as formas sociais, simbólicas e técnicas da comunicação; b) *mediação como uma figura social* possibilita o tratamento social das dinâmicas e regimes de cultura; c) *mediação como reflexividade* proporciona aos pesquisadores, especialistas, profissionais e atores envolvidos questionarem o seu próprio lugar no processo social de produção e circulação da informação e do conhecimento, haja vista que a ideia de mediação como reflexividade luta contra a clássica noção de transferência de conteúdos de informação daquele que é o especialista, portanto autoridade em determinada área ou especialidade técnico-científica, para aquele considerado ignorante, desautorizado ou desprovido de conhecimento.

Por sua vez, o clássico trabalho de Martin-Barbero (1997) traz uma importante contribuição aos estudos da mediação-mediações colaborando para o delineamento de um pensamento latino-americano sobre o conceito, bem como aproxima as áreas da Comunicação e Cultura, através da formulação de importante concepção: a *teoria das mediações*.

O autor (Martin-Barbero 1997) explica que começou a chamar de mediações os espaços e os processos comunicacionais que se desenvolvem entre a pessoa que ouvia o rádio (meio) e o que era dito no rádio (meios). O trabalho de Martin-Barbero inova ao propor a intimidade do cotidiano familiar, as noções de espaço-tempo e cultura como instâncias mediadoras. Se antes os fenômenos comunicacionais eram entendidos como fixos e determinados, a partir da sua contribuição, as análises desses fenômenos passaram a ser entendidas sob o ponto de vista relacional, socialmente dinâmico e culturalmente negociável. Nesse sentido, entende-se a ideia de mediação como espaços e processos de intervenção nas e através das relações sociais, historicamente situadas e dinâmicas. Martin-Barbero (1997) se concentra nos processos comunicacionais que ocorrem entre o emissor e o receptor da mensagem.

O estudo das relações entre mediação e cultura encontra uma contribuição importante nos trabalhos de Caune (1999), que enfatiza os processos éticos da mediação, a partir do exame das práticas culturais. Para esse autor, a própria cultura configura-se como elemento mediador ao construir relações entre um fenômeno, os sujeitos e o contexto de referência.

Dufrêne e Gellereau (2004) e Gellereau (2018) informam que a noção de mediação cultural se torna institucionalizada e atravessa muitas práticas no campo cultural, social, acadêmico, da educação e da pesquisa. Nas suas análises, destacam-se dois aspectos: a mediação cultural e a mediação como um sistema de mediações cujo repertório de ações e intervenções envolve dimensões históricas e políticas. Pensar a mediação cultural como um sistema de mediações, como propõem as autoras, sugere a superação das hierarquizações implícitas entre as várias formas de mediação; para tanto, é fundamental questionar os princípios de compreensão da ação cultural.

No Brasil, autores como Perrotti e Pieruccini (2014) argumentam que o termo mediação cultural pode ser utilizado em diferentes contextos, especialmente em ambientes de educação e cultura, como museus, bibliotecas, teatros e outros equipamentos culturais, assim como informa uma variedade de práticas culturais, sem perder de vista a dimensão do termo mediação cultural como uma noção situacional.

Com base nesses argumentos, sugere-se um paralelo entre a mediação cultural e os fenômenos informacionais a que se dedicam os estudos de informação no contexto brasileiro, por exemplo, com vistas a compreender as mediações como os processos informacionais que ocorrem de maneira relacional e negociada entre o profissional e o usuário da informação, situados em determinados contextos socioculturais e ambientes infocomunicacionais diversos, por exemplo, as escolas, os museus e as bibliotecas.

Na Ciência da Informação, Almeida Júnior (2009) considera que o conceito de mediação da informação pode ser compreendido no âmbito de sua estreita relação com a disseminação e transferência da informação, mas também como base determinante da atuação do profissional da área.

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; (é aquela) que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (Almeida Júnior 2009, p. 92).

Almeida Júnior (2009) sugere que toda atividade do profissional da informação, desde o processamento técnico até o serviço de referência, incluindo o armazenamento e disseminação da informação, constituem-se como mediações de informação. Além disso, para este autor a mediação nas práticas do profissional da informação pode ser classificada como implícita ou explícita.

Nunes e Cavalcante (2017) veem a mediação da informação como um processo dialógico, em que se relacionam mediador, usuários e contextos socioculturais, políticos e econômicos diversos, considerando que a prática do mediador se inscreve numa ação

de interferência, ou seja, longe de qualquer ideia de imparcialidade ou neutralidade por parte de quem medeia a informação e a leitura.

Para Cavalcante (2018) a mediação de leitura lida com a dialogicidade de maneira a promover as relações entre pessoas e textos, considerando também a participação e a história de vida de cada indivíduo envolvido no processo mediacional da leitura. Além disso, essa autora alerta para o fato de que as práticas de mediação de leitura para formação de leitores são ações educativas, que requisitam uma postura protagonista dos atores do leitor e do mediador no processo e nas práticas de mediação.

Na concepção defendida por Cavalcante, a «mediação da leitura é um ato de comunicação com o outro ou consigo mesmo, daí a necessidade de se ler criticamente para o exercício da cidadania» (Cavalcante 2018, p. 10). A leitura como exercício da cidadania requer uma postura protagonista por parte dos atores envolvidos no processo mediacional. O uso crítico da informação e da leitura requisita uma reorientação e uma ampliação do entendimento sobre as habilidades informacionais, trazendo para o debate a questão da cultura de participação e construção colaborativa do conhecimento.

Borges (2018) propõe que as competências infocomunicacionais referem-se «à convergência de conhecimentos (saber), habilidades (saber-fazer) e atitudes (saber-ser) que se deseja desenvolver frente a informação e à comunicação ao longo de um processo de alfabetização informacional». Dessa forma, essas competências envolveriam pelo menos duas dimensões que se complementam: a) a ideia de competência em informação — no sentido de busca, avaliação e uso da informação; e b) a ideia de competências em comunicação, no sentido de relacionar-se com os indivíduos para conversar, trocar, discutir, participar, aprender e gerar conhecimentos de forma colaborativa (Borges 2018, p. 125).

Gomes (2017), por sua vez, desenvolve importante contribuição sobre as relações entre as práticas de mediação e protagonismo social junto à comunidade e aos usuários. Essa autora considera que a interação humana, mediada através do processo de comunicação e compartilhamento, que acontecem por meio de diversas linguagens e envolvimento de dispositivos informacionais, possibilita a produção da informação e a circulação do conhecimento, configurando-se como um elemento estratégico para o entendimento do processo complexo que demanda o nascimento e o exercício do protagonismo social (Gomes 2017).

De modo específico, nos interessa destacar determinadas vertentes da mediação no contexto das bibliotecas públicas, a saber: mediação de leitura na formação de leitores, mediação para o desenvolvimento da competência em informação e mediação das relações com a comunidade de usuários de informação e bibliotecas, incluindo o papel e a importância dos profissionais mediadores.

Ainda no entendimento dos autores deste artigo, a ideia de práticas de mediação para o desenvolvimento da competência em informação e comunicação pode ser compreendida como uma intervenção de caráter ético-político motivado por uma intenção,

consciente, crítica, livre e socialmente informada por parte do profissional da informação, no caso os bibliotecários e demais profissionais do setor que atuam em ambientes de informação, tendo por base a construção e compartilhamento do conhecimento como um bem social e comum junto à comunidade e usuários de informação (Borges 2021).

3. BIBLIOTECAS PÚBLICAS E COMUNITÁRIAS COMO AMBIENTES DE INCLUSÃO SOCIAL

Nesta seção, abordaremos sobre as bibliotecas públicas e comunitárias, aqui consideradas como potenciais ambientes de mediação da informação visando à inclusão social. A seção compreende uma apresentação sobre alguns autores que contribuem para pensar o papel das bibliotecas, assim como a atuação dos bibliotecários e demais profissionais dessas instituições nessa destacada tarefa de mediar à informação.

O manifesto da IFLA-UNESCO, publicado em 1994 e atualizado em 2022, compreende que a biblioteca pública «é o centro local de informação, disponibilizando todo tipo de conhecimento e informação aos seus usuários. Ela é um componente essencial das sociedades do conhecimento, adaptando-se continuamente a novos meios de comunicação para cumprir sua função de fornecer acesso universal a informações e permitir que todas as pessoas possam fazer uso significativo da informação» (IFLA-UNESCO 2022, p. 1).

O documento da IFLA-UNESCO (2022) orienta que os serviços das bibliotecas sejam oferecidos com igualdade de acesso e oportunidades para todas as pessoas, sem distinções de classe, raça, sexo/gênero, geração, nacionalidade ou língua.

A versão atual compreende onze missões-chave que ampliam e modernizam os serviços da biblioteca pública e estão relacionadas à informação, alfabetização informacional e digital, engajamento cívico e participação cultural, enfatizando o aspecto inclusivo da biblioteca pública junto às comunidades e populações marginalizadas, bem como a contribuição ao alcance dos objetivos do desenvolvimento sustentável (ODS) (IFLA-UNESCO 2022, p. 2).

Bernardino e Suaiden (2011) destacam o lugar da biblioteca pública e a importância do papel social como estimuladora do gosto pela leitura, pelo apreço às artes e à cultura e, principalmente, na relação com a comunidade, favorecendo o acesso aos conhecimentos socialmente produzidos e à cidadania.

A partir de uma reflexão sobre o papel social das bibliotecas públicas, as autoras Ferraz e Dumont (2018) apontam doze dimensões essenciais para se pensar a atuação destas instituições junto à comunidade usuária, a saber: acervo, serviços, incentivo à leitura, preservação da memória local e ação cultural, informação à comunidade, lugar de aprendizado ao longo da vida; lugar de acesso às tecnologias; conhecimento das comunidades; interlocução com a comunidade; biblioteca como lugar de encontro; construção da cidadania e perfil do bibliotecário (Ferraz e Dumont 2018, p. 14).

Rasteli e Cavalcante (2014) abordam a mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas, destacando o papel destas instituições como produtoras de sentido através de práticas socioculturais de leitura e processos afirmativos dos indivíduos. Os autores destacam também o papel e a importância do bibliotecário-educador no processo de mediação de leitura literária, e indicam algumas possibilidades de ações para o fomento à leitura em bibliotecas, tais como: hora do conto, rodas de leitura, encontro com autores, feira de livros, oficinas de produção e leitura de textos, concursos literários, saraus literários, oficinas, dentre outras (Rasteli e Cavalcante 2014, p. 53).

Olinto (2010) sugere que as bibliotecas públicas são instituições facilitadoras do acesso e uso das TIC, especialmente do computador e da *internet* como contribuição para redução de quadros de exclusão e desigualdades no acesso aos recursos da tecnologia que acompanham de perto outras desigualdades sociais, e, por conseguinte, criam barreiras, para determinadas pessoas e camadas sociais menos favorecidas, às oportunidades decorrentes do universo digital.

Calil Junior (2017) também assinala as bibliotecas públicas como instituições relevantes para o processo de alfabetização midiática e informacional. Na visão deste autor (2017), embora tenha aumentado o número de pessoas com acesso à *internet*, ainda são presentes as situações de exclusão e desvantagens sociais no uso das tecnologias. Nesse sentido, as bibliotecas públicas apresentam-se como importantes espaços de construção de habilidades midiáticas e informacionais.

Crippa (2011) direciona suas análises para as bibliotecas públicas, situando o papel dessas instituições, dos profissionais de biblioteca, das mulheres como protagonistas no processo de produção, circulação e apropriação social dos materiais informacionais que são produzidos dentro de um sistema de desigualdades. Portanto, espera-se que a atuação desses mediadores considere a existência dessas diferenças e desvantagens em suas práticas mediadoras para acesso equitativo ao conhecimento institucionalizado e público.

4. O CAMPO DE PESQUISA: BIBLIOTECAS PÚBLICAS E COMUNITÁRIAS

O recorte do estudo empírico aqui descrito, que resultou em tese de doutoramento (Borges 2021), focalizou o tema da mediação em bibliotecas públicas que se destacam como boas práticas do setor no Estado de São Paulo e no Rio de Janeiro.

No Estado de São Paulo, segundo dados do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas existem 637 bibliotecas públicas distribuídas por 431 municípios. Em 2018, as bibliotecas que integram o Sistema receberam um público de aproximadamente 5,9 milhões de pessoas; desse total, 671 mil pessoas foram atendidas pelas bibliotecas estaduais (SISEB 2019). Para o estudo de campo selecionamos as Bibliotecas de São Paulo (BSP) e a Estação Literária, integrantes do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas de São Paulo.

No Estado do Rio de Janeiro, de acordo com dados do Sistema Estadual (2020), existem 167 bibliotecas públicas relacionadas. Realizamos a pesquisa na Biblioteca Popular Jorge Amado (BPJA) e Biblioteca Popular Escritor Lima Barreto (BPLB), localizadas no Complexo da Maré que é composto por 16 comunidades, aproximadamente 140 mil moradores de acordo com o censo populacional da Maré (2019), e está situado na zona norte da cidade do Rio de Janeiro, entre a Avenida Brasil, a Linha Amarela e Linha Vermelha. Destacamos que a BPLB é considerada uma biblioteca comunitária, criada pela organização Redes da Maré para atender as demandas dos moradores por um ambiente de informação e leitura nas comunidades da Maré.

5. RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção, apresentamos alguns dados qualitativos coletados durante os trabalhos de campo, com breves discussões das análises documentais e das observações nas bibliotecas pesquisadas.

5.1. Caracterização do perfil das comunidades e localização das bibliotecas

O prédio da BSP está localizado no bairro Santana, dentro do parque da juventude, espaço onde anteriormente funcionou a antiga Casa de Detenção de São Paulo, conhecida como Carandiru. Atualmente, foram instaladas as Escolas Técnicas de Artes e Escola Técnica Estadual do Parque da Juventude, o Acessa Parque da Juventude (espaço de inclusão digital), que junto com a biblioteca compõem algumas das estruturas e equipamentos do Parque. Por sua vez, a Biblioteca Estação Literária está localizada em Guararema, e foi concebida como uma vitrine cultural; o prédio é novo, com espaço físico e mobiliário que promove a integração com a comunidade; é bem sinalizado e aconchegante, propondo mobilidade e acessibilidade aos diversos ambientes e públicos.

No Rio de Janeiro, as bibliotecas pesquisadas estão localizadas na comunidade Nova Holanda. A Biblioteca Popular Jorge Amado (BPJA) funciona no prédio anexo a Lona Cultural Municipal Herbet Vianna. Na parede externa do prédio há um mural informativo, alguns cartazes fixados, dois destes com informações sobre transportes públicos e outro incentivando o uso de bicicletas como meio de transporte; na lateral da biblioteca observamos o escritório administrativo da Lona cultural, uma cozinha pequena para funcionários do local. Identificamos uma placa de sinalização da biblioteca pública. Nas imediações, encontramos a Biblioteca Popular Lima Barreto (BPLB), que é facilmente identificada através de grande placa fixada em uma das entradas do prédio, sinalizando a localização para o público que passa pelo local.

A análise das observações do ambiente externo das bibliotecas, especialmente o olhar direcionado para as comunidades do entorno, evidenciaram situações contrastantes entre as instalações desses equipamentos culturais e as comunidades do seu entorno. Essas mostraram-se como localidades que carecem de mais atenção do poder público, mas também possuem dinâmicas potenciais de mobilização e organização sociocultural que, de certa forma, reivindicam, impactam e são impactadas pelas bibliotecas estudadas.

5.2. Caracterização das práticas de mediação nas bibliotecas

a) Atividades de promoção do livro e estímulo à leitura com foco na inclusão social

As ações de mediação voltadas para promoção da leitura caracterizam-se como um dos serviços que se destacam nas bibliotecas pesquisadas. Análise dos relatórios permitiu a identificação de programas que foram verificados através das observações e, possibilitaram acompanhar a participação dos usuários em diversas atividades culturais nas bibliotecas, tais como: encontros Literários, feira de livros e literatura, cursos de pintura, vistas guiadas com alunos e professores da rede de ensino, oficinas de produção de textos literários, cineclubes e clube do livro, dramatizações e práticas de leitura com crianças, adolescentes, adultos e idosos, sendo a «hora do conto» ou «contação de histórias» a atividade de leitura mais presente nas experiências estudadas.

Nas bibliotecas estudadas, observamos que a leitura se caracteriza como prática de mediação para fortalecimento da identidade e inclusão social junto aos leitores. No caso das bibliotecas da Maré, acompanhamos uma contação de história cujo tema abordado foi «Cultura afro-brasileira», na qual, através do conto *Menina Bonita do Laço de Fita*, de Maria Clara Machado, foram trabalhados os temas: estética negra, cultura afro-brasileira, a mediadora-contadora buscou trabalhar com o público infantojuvenil a valorização da diversidade étnico-cultural. Observamos, ainda, a distribuição periódica de livros no Clube do Livro, para os que frequentam o espaço, e as atividades da lona cultural, acolhendo aqueles que estão fora da escola ou com dificuldade de retornar.

Os acervos das bibliotecas estão catalogados, possuem sinalização nas estantes. As análises evidenciaram aspectos da mediação da informação nas ações de organização e apresentação da informação demonstrada na disposição destes materiais, os quais buscam favorecer a autonomia no uso da informação e na divulgação de obras cujos conteúdos tratam de temas considerados relevantes nas bibliotecas, tais como: questões ambientais, étnico-raciais, gênero e sexualidade, cultura popular e urbana, entre outros.

b) Atividades para o desenvolvimento da competência em informação e inclusão digital

Os laboratórios de informática e espaços multimídias disponíveis são equipados com bons computadores, com acesso a *internet* e climatizados. Na BSP, destaca-se a estação

multimídia que tem por objetivo ser um espaço para garantia do acesso à *internet* e à inclusão digital associado à leitura literária como iniciativa de inclusão social.

Nessa direção, foram observadas atividades voltadas para o desenvolvimento da competência em informação, tais como: habilidades de busca e uso da *internet* para pesquisas, confiança no uso do computador e *smartphone*, demonstração do uso de alguns aplicativos de serviços de utilidade para idosos. Das experiências observadas destacamos os treinamentos do Programa Tecnologia dia a dia, as atividades do programa de jogos sensoriais, que estimulam o raciocínio lógico e estratégico desenvolvidos na BSP. Na Estação Literária, destacamos o programa de atividades digitais com público jovem, que visa o protagonismo juvenil e a produção de conteúdos que são disponibilizados na plataforma YouTube. As atividades de jogos eletrônicos são outro destaque na programação desta biblioteca, observamos intensa participação de adolescentes e jovens nessas atividades.

Na relação dos usuários com os profissionais das bibliotecas, especialmente no balcão de atendimento e referência ou entre as estantes, registramos alguns diálogos entre diferentes públicos e profissionais durante a negociação para solução de necessidades dos usuários. Alguns encaminhamentos observados foram: a) orientações sobre busca *online*, como é o caso de pesquisa de assunto de interesse nos acervos e bases de dados; b) orientação sobre as regras da biblioteca, uso dos computadores e da *internet*; c) conversas sobre livros recém-lançados e adquiridos pelas bibliotecas e; especificamente na BSP, d) interação entre funcionários e frequentadores estrangeiros (haitiano, venezuelanos, angolanos...) ou pessoas em situação de rua, pois estes últimos são usuários assíduos nessa biblioteca. De modo geral, os temas nessas interações foram variados, tais como jogos de futebol, novelas ou filmes, manifestações da cultura popular brasileira, atualidades, lançamentos de livro, política, programação cultural das bibliotecas, entre outros.

c) Atividades de estímulo à participação da comunidade nas bibliotecas

Nas experiências observadas, a relação biblioteca-comunidade foi evidenciada em diversas situações e identificada nos programas ou projetos das instituições. Em São Paulo, notamos que as bibliotecas estimulam a participação da comunidade através de programas que favorecem o envolvimento desta nas atividades da biblioteca. O público pode participar da programação das bibliotecas, propondo atividades, por exemplo, o programa Luau na BSP, criado como uma forma de atrair mais a comunidade de jovens frequentadores do Parque da Juventude. A área externa da biblioteca, onde se localiza a praça e as Escolas Técnicas, fica frequentemente movimentada por jovens, que, ao chegar ou sair das aulas das escolas, utilizam a praça e as laterais da biblioteca como ponto de encontro e lazer, cantando, declamando poesias, entre outras atividades. Também ocorrem os saraus com participação dos frequentadores, alguns moradores da comunidade que colaboram nas atividades culturais. As atividades observadas tiveram como público os idosos e alguns jovens.

As bibliotecas estudadas no Rio de Janeiro têm forte relação com as redes de movimentos sociais, as duas experiências estão situadas em área considerada de risco e vulnerabilidade social, onde a ausência do Estado se faz presente de diversas maneiras, e os moradores e associações comunitárias se engajam para tentar fazer um trabalho social em prol das comunidades. Além disso, a gestão dos equipamentos culturais ocorre de maneira compartilhada entre poder público e sociedade civil organizada.

Analisando estas relações biblioteca-comunidade, sugerimos que as chances de sucesso ou o fracasso das ações de uma biblioteca, em especial das bibliotecas públicas e comunitárias, está associada ao nível de relacionamento que estas conseguem conquistar e manter junto à comunidade e aos usuários. Ou seja, acreditamos que quando a população do entorno sente-se acolhida e segura, participando de algumas decisões do espaço e da programação das bibliotecas, tem-se um aumento no reconhecimento, no engajamento e na defesa destas instituições como espaços públicos e comunitários. Assinalamos ainda que o papel dos profissionais deva ser de protagonismo, buscando entender as necessidades locais, propondo ações que contribuam com a comunidade do entorno da biblioteca.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste trabalho buscamos uma discussão sobre aspectos do conceito de mediação da informação aplicados em experiências de bibliotecas públicas e comunitárias em São Paulo e Rio de Janeiro, destacando como algumas destas instituições pesquisadas têm encaminhado seus projetos e ações de leitura, desenvolvimento da competência em informação e de estreitamento das relações com a comunidade como fator de inclusão social e digital.

Destacamos que as instituições observadas mostraram-se, de fato, exemplos de boas práticas de mediação, porque buscam a promoção do livro e o estímulo da leitura, valorizam a aprendizagem para pesquisa, a autonomia investigativa e a busca da informação, o uso dos diversos ambientes da biblioteca pelos usuários como condição para apropriação da informação e aumento da participação das pessoas na construção do conhecimento. Nos momentos de observação dessas práticas de mediação, o envolvimento da comunidade tendeu a ser enfatizado, tanto na concepção quanto na realização das atividades.

Concluimos, portanto, que estas experiências analisadas atuam na perspectiva da mediação para inclusão, buscando a redução de desvantagens sociais no acesso à informação junto aos frequentadores, embora estas instituições ainda careçam de atenção por parte do poder público, especialmente de investimentos financeiros para a manutenção e ampliação de suas ações e serviços às comunidades do entorno.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F., 2009. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação* [Em linha]. 2(1) [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119300>.
- BECKER, H. S., 1999. *Métodos de pesquisa em ciências sociais*. São Paulo: HUCITEC.
- BERNARDINO, M. C. R., e E. J. SUAIDEN, 2011a. Imagem da biblioteca pública na Sociedade da Informação. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação* [Em linha]. 2(1), 130-142 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42338>.
- BERNARDINO, M. C. R., e E. J. SUAIDEN, 2011b. O papel social da biblioteca pública na interação entre informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação* [Em linha]. 16(4), 29-41 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/37457>.
- BORGES, J., 2018. Competências infocomunicacionais: estrutura conceitual e indicadores de avaliação. *Informação & Sociedade* [Em linha]. 28(1) [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/38289>.
- BORGES, L. C., 2021. *Mediação da informação para inclusão social em bibliotecas públicas: experiências nas cidades de São Paulo e Jacaréí*. Tese de doutorado, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Escola de Comunicação/Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia.
- BORGES, L. C., 2014. *Boas práticas em bibliotecas públicas: análise de três experiências no Rio de Janeiro* [Em linha]. Dissertação de mestrado, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://ridi.ibict.br/handle/123456789/1043>.
- CALIL JUNIOR, A., 2017. Bibliotecas públicas como lócus para alfabetização midiática e informacional. *Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação*. 13(especial), 136-154.
- CAUNE, J., 1999. *Pour une éthique de la médiation: le sens des pratiques culturelles*. Saint-Martin-d'Hères, Isère: Presses Universitaires de Grenoble (PUG).
- CAVALCANTE, L. E., 2018. Mediação da leitura e formação do leitor. Em: *Curso de Formação de mediadores de leitura*. Fortaleza: Fundação Demócrito Rocha, pp. 9-18.
- CRIPPA, G., 2011. O pensamento da diferença e a mediação da informação institucional em bibliotecas públicas: considerações teóricas sobre mediação de gênero. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação* [Em linha]. 4(1) [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119412>.
- DAVALLON, J., 2007. A mediação: a comunicação em processo? *PRISMA.COM* [Em linha]. (4), 3-36 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://ojs.letras.up.pt/index.php/prismacom/article/view/2100>.
- DUFRÊNE, B., e M. GELLEREAU, 2004. La médiation culturelle: enjeux professionnels et politiques. *Hermès* [Em linha]. (38), 199-206 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <https://www.cairn.info/revue-hermes-la-revue-2004-1-page-199.htm?contenu=article>.
- FERRAZ, M. N., e L. M. M. DUMONT, 2018. Dimensões essenciais das bibliotecas públicas. *Ciência da Informação em Revista* [Em linha]. 5(1) 11-28 [consult. 2019-02-29]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/36331>.
- GELLEREAU, M., 2018. Processus dynamique, pratiques hybrides et engagement de la recherche: les médiations culturelles en débat. *Études de communication* [Em linha]. (50), 57-74 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <https://doi.org/10.4000/edc.7493>.

- GOMES, H. F., 2017. Mediação da informação e protagonismo social: relações com a vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. Em: H. F. GOMES. *Informação e protagonismo social*. Salvador: EDUFBA, pp. 27-43.
- HAGUETTE, T. M. F., 1995. *Metodologias qualitativas na Sociologia*. Petrópolis: Vozes.
- IFLA-UNESCO, 2022. Manifesto da Biblioteca Pública IFLA-UNESCO 2022 [Em linha] [consult. 2023-10-17]. Disponível em: <http://repositorio.febab.org.br/items/show/6247>.
- JEANNERET, Y., 2009. A relação entre mediação e uso no campo de pesquisa em informação e comunicação na França. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde* [Em linha]. 3(3), 25-34 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <https://doi.org/10.3395/reciis.v3i3.753>.
- MARTÍN-BARBERO, J., 1997. *Dos meios as mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. Rio de Janeiro: UFRJ.
- MARTINS, A. A. L., 2019. Em torno da mediação: contribuições para fundamentação teórico-epistemológica da categoria nos estudos da informação. *Ciência da Informação em Revista* [Em linha]. 6(1), 4-19 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.28998/cirev.2019v6n1a>.
- MOREIRA, S. V., 2008. Análise documental como método e como técnica. Em: J. DUARTE, e A. BARROS, orgs. *Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação*. São Paulo: Atlas.
- NUNES, J. V., e L. E. CAVALCANTE, 2017. Por uma episteme mediacional na Ciência da Informação. Em: *Anais eletrônicos do XVIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação* [Em linha]. UNESP [consult. 2019-10-17]. Disponível em: <http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/xviiienancib/ENANCIB/paper/view/173>.
- OLINTO, G., 2010. Bibliotecas públicas e uso das tecnologias de informação e comunicação para o desenvolvimento social. *InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação* [Em linha]. 1(1), 77-93 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42306>.
- PERROTTI, E., e I. PIERUCCINI, 2014. A mediação cultural como categoria autônoma. *Informação & Informação* [Em linha]. 2(19), 1-22 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: <http://www.brapci.inf.br/index.php/res/v/33474>.
- RASTELI, A., e L. E. CAVALCANTE, 2014. Mediação cultural e apropriação da informação em bibliotecas públicas. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação* [Em linha]. 19(39), 43-58 [consult. 2020-10-17]. Disponível em: [10.5007/1518-2924.2014v19n39p43](https://doi.org/10.5007/1518-2924.2014v19n39p43).
- REDES DA MARÉ, 2019. *Censo populacional da Maré* [Em linha] [consult. 2020-10-17]. Disponível em: https://www.redesdamare.org.br/media/downloads/arquivos/CensoMare_WEB_04MAI.pdf.
- SISEB [SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DO RIO DE JANEIRO], 2020. *Lista de Bibliotecas Públicas do Rio de Janeiro* [Em linha] [consult. 2021-10-17]. Disponível em: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1kYHxMM9wkPTjx6j9DhdmMWm7HkDtSuo4cQZjwq12oFg/edit#gid=2084161538>
- SISEB [SISTEMA ESTADUAL DE BIBLIOTECAS DE SÃO PAULO], 2019. *SisEB em números* [Em linha]. São Paulo: SISEB; SP Leituras [consult. 2019-10-17]. Disponível em: <http://siseb.sp.gov.br/institucional/#siseb-em-numeros>.

