

Mediação, cultura e identidade: um agir consciente por parte de mediadores da informação

Ana Claudia Medeiros de Sousa^I

<https://orcid.org/0000-0002-5478-1813>

Raquel do Rosário Santos^{II}

<https://orcid.org/0000-0002-1469-0765>

^I Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, PB, Brasil

^{II} Universidade Federal da Bahia, Salvador, BA, Brasil

Resumo: Esta pesquisa teve o objetivo de evidenciar a interferência de mediadores(as) da informação no fortalecimento identitário associado à cultura. Quanto à metodologia, se configura como uma pesquisa descritiva, de natureza qualitativa, com uso do método de estudo de casos, com amostra constituída por bibliotecários(as) e arquivistas que integram grupos de pesquisa que versam sobre mediação da informação que estão vinculados ao *InfoHome*. No processo investigativo foram identificadas categorias a partir dos conteúdos extraídos das respostas, tais como aspectos de *territorialidade*; *marcadores sociais*; *convicção de vida*; *dispositivos informacionais* e *fundamentação discursiva a partir das bases teóricas*. A partir dessa categorização observou-se entre os resultados uma conscientização dos(as) respondentes em suas práticas mediadoras ao buscarem por traços identitários da comunidade usuária. Também destacou-se que esses(as) respondentes consideram em suas práticas os marcadores sociais da diferenças que foram associados explicitamente na fala de sete respondentes os(as) quais atrelaram em alguma medida as práticas culturais vinculadas a si, seu coletivo e as pessoas que, em sua pluralidade, integram a comunidade usuária. Esses resultados permitiram constatar a necessidade de realização de práticas mediadoras conscientes que considerem os traços identitários dos sujeitos, por identificação de suas singularidades provenientes das diferenças que marcam sua existência, sendo tais marcadores o motivo pelo qual lutam por uma reparação social e ressignificação das práticas que os incluem (ou excluem) da sociedade, entre essas as práticas de mediação da informação.

Palavras-chave: mediação da informação; identidade; cultura; marcadores sociais da diferença

1 Introdução

Ao considerar que as práticas de mediação da informação estão atreladas a um tempo histórico e espaço geográfico definidos, percebe-se que a cultura é uma instância inerente ao ato mediador. Dessa maneira, a cultura interfere e molda como as pessoas buscam, consomem e produzem informação e conhecimento. Portanto, os(as) agentes mediadores(as) que desenvolvem tais ações e os(as) produtores(as) dos dispositivos informacionais, adotados e salvaguardados nesses espaços, precisam alcançar a consciência de que são, assim como as demais sujeitos, atravessados por características que os distinguem.

Nos contextos culturais, da movência social e implicações de um sistema que opera, por vezes segrega e impõe formas de dominação ou luta, subserviência ou resistência, a mediação da informação pode ser uma ação de conscientização, reparação e ressignificação da existência de um ser social, mas também de seu coletivo, fundamentando suas ações, fortalecendo sua postura e recuperando as bases de uma história que se liga a uma tessitura materializada nos vestígios transparecidos nos dispositivos informacionais, que ao serem recuperados operam como acionadores de traços identitários para o alcance de mudanças socioculturais a serviço do, e com, o coletivo.

Diante do exposto, o objetivo deste estudo foi evidenciar a interferência de mediadores(as) da informação no fortalecimento identitário associado à cultura. O estudo se configura como descritivo de natureza qualitativa, com uso do método de estudo de casos, com amostra constituída por bibliotecários(as) e arquivistas que integram grupos de pesquisa de diversas instituições de ensino superior, como Universidade Federal do Ceará (UFC), Universidade Federal da Paraíba (UFPB), Universidade Federal da Bahia (UFBA), Uninvestidade Estadual Paulista (Unesp), que versam sobre mediação da informação que estão vinculados ao *InfoHome* – site que reúne e dissemina conteúdos que fortalecem a pesquisa, o ensino e a atuação de mediadores(as) da informação. Os resultados alcançados, após o processo de coleta de dados, foram analisados à luz da literatura que segue na próxima seção.

2 Mediação da informação e a interferência na constituição identitária

Toda atividade humana se faz no contexto cultural, é por ele moldada e se articula, em um processo de interferência. Nesse sentido, Santos (2006, p. 29-30) ao refletir sobre cultura afirma que essa:

[...] diz respeito a todos os aspectos da vida social, e não se pode dizer que ela exista em alguns contextos e não em outros. Cultura é uma construção histórica, seja como concepção, seja como dimensão do processo social. Ou seja, a cultura não é ‘algo natural’, não é uma decorrência de leis físicas ou biológicas. Ao contrário, a cultura é um produto coletivo da vida humana.

Com base na citação acima, pode-se dizer que o modo com que os sujeitos se articulam, desenvolvem suas práticas, interagem e constituem produtos sociais estão alinhados a cultura, atrelando-se aos valores, costumes, práticas, crenças que o sujeito e seu coletivo expressam e influenciam no tempo presente e futuro, este por meio dos bens construídos, dispositivos informacionais que carregam valores simbólicos e transparecem conhecimentos e saberes de seus(uas) produtores(as) e do coletivo vinculado a ele(a). Nesse sentido, as práticas mediadoras realizadas pelos(as) profissionais da informação também influenciam e recebem influência cultural, tanto pela informação e dispositivos serem instâncias que provêm do meio quanto pelos sujeitos que performam as condições e acordos socioculturais demarcados em um tempo histórico e espaço geográfico. Assim, a conduta de um mediador e uma mediadora, objetivos, missão, modo de interagir e sua ideologia serão articulados ao meio sociocultural que estão inseridos(as), entretanto, por uma conduta consciente poderão ressignificar seu agir pautados na criticidade e alteridade.

Esse pensamento se fundamenta no conceito de mediação da informação que é apresentado e defendido por Almeida Júnior (2015, p. 15), para quem esta é:

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

Ao refletir sobre o entendimento de Almeida Júnior (2015) sobre a mediação da informação e associar esse conceito à cultura, percebe-se que as atividades mediadoras se caracterizam como individual ou coletiva, singular ou plural. Compreendendo que existirão demandas para atividades direcionadas a uma pessoa, pois as necessidades provenientes de suas práticas socioculturais requerem uma atenção por parte do(a) próprio(a) usuário(a) e do(a) agente mediador(a). Por outro lado, essas atividades também ocorrerão em grupo, no coletivo, entendendo que a participação de outras pessoas poderá favorecer o alcance do objetivo que se busca ao realizar e participar da atividade mediadora.

A singularidade do ser também deve ser notada tanto nas atividades individuais quanto coletivas, pois como sujeito único, as características sociais e pessoais devem ser consideradas. E na instância plural, que permeia a formação identitária, pois todo ser carrega traços socioculturais do seu coletivo. Tais traços somado aos marcadores sociais, influenciam a participação desse sujeito, como também refletirá as escolhas do agente mediador ao planejar atividades mediadoras. Ou seja, no estudo do perfil de cada sujeito que integra a comunidade usuária, para a realização das atividades de mediação da informação, devem-se considerar a complexidade da unidade na pluralidade.

Ao observar o conceito de mediação da informação supracitado pode-se indicar a importância das mudanças que as atividades diretas e indiretas sofrem no tempo e espaço social. Dessa maneira, a representação da informação ou a gestão do ambiente informacional, atividades compreendidas como indiretas, pois ainda que o(a) usuário(a) seja considerado(a), sua presença não é obrigatória, os(as) mediadores(as) analisam as demandas, o modo com que o(a) usuário(a) busca a informação, os dispositivos utilizados por eles(as), o comportamento com o *outro*, entre demais aspectos performados culturalmente.

Nas atividades do serviço de referência, as demandas apresentadas pelos(as) usuários(as) se mostram ainda mais latentes, por exemplo, o modo com o qual esse sujeito foi, ou não, apresentado a biblioteca ou o arquivo, como outros(as) agentes mediadores(as) realizaram a recepção nesses ambientes informacionais, o gosto ou desejo por determinado dispositivo, e mais profundamente pode-se dizer que as articulações historicamente complexas

atinam essa relação informacional. Essa conduta pode ser exemplificada da seguinte maneira, o modo como um homem, branco, jovem, de classe média-alta se apresenta e solicita informação, certamente será diferente de uma mulher, negra, moradora da periferia, idosa, que durante sua vida ainda não tinha acessado o arquivo, mas precisou desse espaço para solicitar um atestado de óbito para recorrer aos direitos de sua pensão. Esse é um exemplo de influência articulada ao contexto cultural e o modo com o qual o(a) agente mediador(a) poderá ser mais um ser dirigido pelo sistema sociocultural, em seu olhar e comportamento com o outro, ou esse(a) agente, em um processo de ressignificação, poderá romper as amarras que moldam sua postura em relação ao outro e interferir de maneira efetiva para tornar essa mulher e esse homem conscientes da importância da informação e do ambiente informacional.

Ao realizarem as ações mediadoras, os(as) agentes precisam adentrar nos traços que caracterizam a sua comunidade usuária e, com isso, desenvolver atividades correspondentes às necessidades desses(as) usuários(as). É de extrema relevância identificar os marcadores sociais que permeiam o território geográfico do ambiente informacional. Sobre os marcadores sociais da diferença, Zamboni (2014, p. 13), conceitua como “[...] sistemas de classificação que organizam a experiência ao identificar certos indivíduos com determinadas categorias sociais”. Com base nesse entendimento, compreende-se que os sujeitos sociais carregam traços que os identificam e diferenciam uns dos outros. E no contexto dessas diferenças, existem os casos em que tais marcadores colocam os sujeitos em situações de vulnerabilidade, distantes do exercício da justiça social. Portanto:

[...] importa elucidar que as relações na sociedade são permeadas por marcadores sociais da diferença, que resultam na falta de equidade, gerando desigualdade e, por vezes, invisibilidade social. Nessa perspectiva, os sujeitos informacionais podem ter mais de um marcador, o que reforça sua condição de subalternização, em detrimento de uma parcela da população que esbanja privilégios, resultantes de uma construção histórica ancorada em relações de dominação e violência (Santos *et al.*, 2023, p. 53).

Considerando que a mediação da informação subsidia processos de apropriação da informação vislumbrando a emancipação dos sujeitos, reitera-se

a importância do(a) agente mediador(a) conhecer os traços socioculturais das pessoas que formam a comunidade. Quando o(a) mediador(a) e o(a) usuário(a) têm a dimensão da relevância das atividades mediadoras para o alcance da apropriação da informação e seu desenvolvimento crítico social, poderão atingir o valor pragmático defendido por Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021), uma vez que:

Para responder às demandas e seus papéis como atores sociais, os sujeitos buscam, nos dispositivos informacionais, respostas para esses anseios. Assim, a primeira demanda ou a mais recorrente que o mediador e o usuário visam suprir é a pragmática. É possível considerar que o sujeito e o mediador atribuirão valor ao processo de mediação da informação por responder às necessidades informacionais. Esse é um **valor pragmático** (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021, p. 352).

Ao entender que as necessidades informacionais que demandaram uma solicitação ao(a) mediador(a), uma visita ao ambiente informacional e o acesso a um dispositivo informacional não se dão de maneira isolada ou mecânica, em um ato de solicitar e acessar, mas em um processo que deseja ser compreendido, que se articula a uma busca por parte de atividades indiretas, como classificadas por Almeida Júnior (2015). Dessa maneira, ao planejar e organizar as ações, considerando que essas provêm de uma história que remonta rupturas de armazenamento e guarda que distanciaram grupos subrepresentados do acesso à informação e aos dispositivos que materializam o conhecimento, se deseja que essa história e esse processo que se articulam a “muitos elos” sejam apresentados para esses sujeitos, de modo que alcancem o entendimento que sua busca se torna relevante e integrada aos ambientes e agentes informacionais.

Esse processo associado à ação mediadora favorece o alcance do valor afetivo segundo Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 359) ao afirmarem que:

[...] o mediador e os usuários poderão entender e fortalecer os laços entre eles e os dispositivos informacionais e desenvolver um sentimento de pertencimento, que poderá proporcionar a atribuição do **valor afetivo** ao processo de mediação da informação. Como seres sociais constituídos de emoções, os sujeitos devem ser considerados em seu todo, que envolve tanto a razão quanto o sentimento, que são indissociáveis. Assim, o valor afetivo deve ser considerado e alcançado por mediadores e usuários no processo de mediação da informação.

Ao realizar a busca pela informação entendendo que essa prática não é mecânica, mas ocorre a partir de vários eventos, ou seja, a ida aos ambientes informacionais, a interação com os(as) mediadores(as), a consulta aos sistemas de recuperação e outras ações demandadas ao sujeito. Esse processo poderá, e é desejado, que gere vínculos entre usuários(as) e agentes mediadores(as), vínculos esses pautados em condutas humanizadoras em que ocorra uma recepção aos sujeitos com uso de uma linguagem acolhedora, identificando e compreendendo os marcadores sociais que atravessam os sujeitos, de modo que esses se sintam pertencentes e representados nos dispositivos informacionais. Essa conduta fomenta uma continuidade da ação mediadora, favorecendo o alcance do valor simbólico:

Quando a identidade individual também tem uma dimensão coletiva e constitui os traços memorialísticos de grupos sociais, é possível que, além do valor afetivo, seja atribuído o **valor simbólico**, porque a sociedade reconhece o pertencimento dos dispositivos informacionais que transparecem fatos, acontecimentos e histórias de vida de sujeitos e grupos sociais (Santos; Sousa; Almeida Júnior, 2021, p. 353).

Ao compreender que cada ser é atravessado por características que os distinguem e tornam-os sujeitos singulares pode-se pensar que uma comunidade usuária sempre será formada pelo conjunto de sujeitos diversos em que as atividades mediadoras devem buscar simbolicamente agregá-los, mas, ao mesmo tempo, pragmaticamente movê-los em sua diversidade, proporcionando o entendimento de sua pluralidade. Dessa forma, uma comunidade usuária de um arquivo escolar será mais que a soma de estudantes, profissionais da educação e a comunidade externa da escola, pois integra-se a ela pessoas de gênero, raça, cor, religião, escolaridade, idade e outros marcadores sociais que os distinguem. Ao mesmo tempo que atravessados por esses marcadores e transcorrendo percursos socioculturais na história de cada vida, esses sujeitos terão a formação identitária distinta entre si, mas convergindo em ações que os influenciam mutuamente.

Ao refletir sobre identidade, Dubar (1997, p. 8) afirma que “[...] não é aquilo que permanece necessariamente ‘idêntico’, mas o resultado duma ‘identificação’ contingente”. Assim, quando os traços socioculturais se

encontram em um sujeito, ou em seu coletivo, pode-se compreender que existe uma constituição identitária que reflete no modo de existir e de integrar os sujeitos na sociedade. Ainda tratando sobre identidade Pollak (1992, p. 204) a defende como:

[...] imagem de si, para si e para os outros. Isto é, a imagem que uma pessoa adquire ao longo de sua vida referente a ela própria, a imagem que ela constrói e apresenta aos outros e a si própria, por acreditar na sua própria representação, mas também para ser percebida da maneira como quer ser percebida pelos outros.

Tomando como parâmetro o conceito defendido por Pollak (1992), acreditando-se em uma imagem configurada socialmente, acentua a necessidade do(a) agente mediador(a) aprimorar o olhar atento às nuances que caracterizam os sujeitos. Portanto, as lentes utilizadas para perceber a individualidade de cada ser deve considerar o modo com o qual o sujeito se articula, mas também a conduta com a qual ele representa suas ações cotidianas, favorecendo que os discursos e as práticas que constituem sua identidade, moldada diariamente, possam ser percebidas e focalizadas conscientemente pelos demais sujeitos que integram as práticas mediadoras. Tal aspecto evidenciado nesse discurso deve ensinar a prática investigativa de pesquisadores(as) no campo informacional, o que justifica estudos que considerem a constituição identitária relacionada às práticas mediadoras, especialmente na ambiência de dispositivos informacionais.

3 Metodologia

Esta pesquisa se caracteriza como descritiva, de natureza qualitativa, centrada na busca por alcançar o objetivo de evidenciar a interferência de mediadores(as) da informação no fortalecimento identitário associado à cultura. Para tanto, esta pesquisa tem como método o estudo de casos, visto que analisa a atuação mediadora da informação por parte de profissionais que estão vinculados a grupos de pesquisa que têm como foco a mediação da informação. Assim, a amostra é composta por bibliotecários(as) e arquivistas que integram grupos de pesquisa que versam sobre mediação da informação que estão vinculados ao *InfoHome*.

Justifica-se a escolha do *InfoHome* por ser esse um dispositivo de informação que reúne e dissemina conteúdos produzidos que fomentam o fortalecimento da pesquisa, do ensino e da atuação de mediadores(as) da informação. No site do *InfoHome* possui um campo que reúne cinco grupos de pesquisa, dado obtido em 2025, que em sua plataforma desenvolvem conteúdos tendo como fundamento a mediação da informação, a saber: Competência e Mediação em Ambientes de Informação (CMAI/UFC); Grupo de estudos e pesquisas em Mediação e Representação da Informação e os Marcadores sociais da diferença (Geminas/UFPB); Informação, Conhecimento e Inteligência Organizacional (GICIO/Unesp); Informação: mediação, cultura, leitura e sociedade (Unesp); e Grupo de estudos e pesquisa em Mediação e Comunicação da Informação (GEPEMCI/UFBA).

Ao considerar o objetivo e objeto aqui apresentados, como procedimento de coleta de dados buscou-se inicialmente uma comunicação com a liderança de cada grupo de pesquisa, de modo a apresentar e obter o consentimento para aplicação do instrumento de coleta de dados. O questionário, como instrumento de registro de dados, foi composto por seis perguntas, sendo neste artigo tratadas três questões, versando sobre os seguintes eixos: *percepção dos respondentes quanto às particularidades culturais dos sujeitos e constituição identitária da comunidade usuária*, ambos os aspectos relacionados às ações mediadoras.

O questionário foi elaborado utilizando a plataforma *Google Forms*, estando disponível para resposta eletronicamente, entre o mês de outubro e novembro de 2024. Após a obtenção das respostas, essas foram analisadas de maneira qualitativa, obedecendo às categorias – *territorialidade; marcadores sociais; convicção de vida; dispositivos informacionais e fundamentação discursiva a partir das bases teóricas* – posteriormente atribuídas a partir da análise das respostas. Assim, os resultados foram tratados, apresentados e discutidos na próxima seção, à luz do referencial teórico adotado neste estudo.

4 Apresentação e análise dos resultados

Para alcançar o objetivo proposto – evidenciar a interferência de mediadores(as) da informação no fortalecimento identitário associado à cultura – neste estudo

foram obtidas respostas de membros dos cinco grupos que fizeram parte da amostra, entretanto com uma representação quantitativa diversificada, totalizando 15 respondentes.

Inicialmente, buscou-se levantar se os(as) participantes da pesquisa fundamentam suas atuações mediadoras nos traços identitários que permeiam o ambiente informacional, alcançando três respostas negativas e 12 afirmações positivas quanto a essa conduta. Pode-se inferir que ao considerar os aspectos identitários que atravessam os acervos e as ambiências dos arquivos e bibliotecas, esses(as) respondentes indicam uma postura consciente (Almeida Júnior, 2015), pautada no arcabouço teórico da mediação da informação, ao exercitarem de maneira orgânica seu fazer e uma busca pela constituição de uma representatividade existente nos ambientes informacionais.

Ao realizar suas ações tornando evidentes as características culturais da comunidade usuária, esses(as) agentes mediadores(as) favorecem processos de fruição nos sujeitos, fomentando o alcance da atribuição de sentido aos dispositivos, atentos aos conteúdos identitários que esses revelam enquanto acionadores de senso crítico, de representatividade e de pertencimento.

Neste sentido, foi investigado o modo como as particularidades culturais e identitárias das pessoas arquivistas e bibliotecárias, participantes desta pesquisa, transparecem em sua atuação mediadora. As percepções dos(as) respondentes seguem no quadro a seguir.

Quadro 1 - Traços de interferência na atuação mediadora correspondentes às particularidades culturais que caracterizam os(as) respondentes

Respondentes	Respostas
Respondente 1	Sim, pois quando estou apresentando o acervo que tem documentos iconográficos sobre a transposição de água no sertão me reportam as secas que vivenciei na infância e adolescência no sertão.
Respondente 2	Nossa atuação mediadora, como disse na resposta anterior, está intrínseca à nossa vida e traz tudo o que vivenciamos - e continuamos vivendo.
Respondente 3	Sim, as pessoas pertencentes a regiões periféricas possuem trejeitos e linguajar próprio, e o mantimento destas tradições geram identificação com meus semelhantes além de combater diretamente o assassinato desta cultura.
Respondente 4	Eu trabalho a mediação na perspectiva de gênero e mulheres, violência contra mulheres, protagonismo social e questões raciais.
Respondente 5	As minhas ações são reflexos da caminhada que tenho trilhado. Sou uma mulher preta, de comunidade periférica, pertencente a uma família que se origina em uma cidade muito pequena, portanto, marcadores sociais como gênero, raça e classe me atravessam e colaboram com o meu ser e fazer.
Respondente 6	Não.
Respondente 7	Sim. Nas atividades culturais da biblioteca considerando as questões culturais locais, raciais como as contações de histórias com conteúdos raciais.
Respondente 8	Sim, enquanto pessoa negra me enxergo como um agente de uma luta ampla por reconhecimento e por uma perspectiva política inclusiva e redutora das desigualdades econômicas, culturais e de participação. Sendo assim, entendo a arquivologia e tento operacionalizá-la numa perspectiva participativa e de desenvolvimento social.
Respondente 9	Sim. O encontro com o fundamento da mediação da informação tem sido crucial para a leitura cotidiana da "palavramundo". Isso envolve, sobretudo, a consciência da existência de marcadores socioculturais e identitários, como por exemplo, o ser negro, periférico, oriundo de classe popular, filho da classe trabalhadora etc.
Respondente 10	não sei responder.
Respondente 11	Acredito que comunico a minha identidade na minha expressão, contando histórias sobre mim e deixando clara a minha visão de mundo.
Respondente 12	Não
Respondente 13	Minha atuação mediadora é determinada pelas particularidades de quem sou e do meu lugar de fala. Além do meu gênero, do meu lugar de nascimento e criação, minha atuação mediadora é baseada no que acredito e defendo, mas

Respondentes	Respostas
	sou cautelosa para não desrespeitar ou manipular a pessoa que participa comigo ou que recebe os frutos da minha atuação mediadora, é essa pessoa a protagonista, é o motivo e beneficiário da necessidade da informação que procuro atender.
Respondente 14	Sim, enquanto pessoa bibliotecária negra, trago sempre para o debate as relações étnico-raciais e suas interseccionalidades, seja nas proposições de temáticas de formação para as(os) auxiliares de biblioteca, seja dentro do meu próprio grupo de trabalho, composto majoritariamente por bibliotecárias negras, estamos sempre dialogando sobre as questões sociais e as experiências que perpassam a nossa existência (do cabelo à literatura).
Respondente 15	Transparecer é a proposta é o objetivo, espero que seja alcançado, esse processo se dá a partir do convívio com o outro e com as atividades mediadoras que pode configurar a interação tanto entre sujeitos quanto com o contexto social e com os dispositivos que serão oferecidos durante e depois das atividades mediadoras sugeridas- através do compartilhamento de acontecimentos e vivências, em que os sujeitos interagem, produzem e/ou se apropriam de traços de memória. Nesse interação, a memória é construída e ressignificada.

Fonte: Dados da pesquisa.

As respostas foram analisadas com base nas categorias apresentadas na metodologia – *territorialidade; marcadores sociais; convicção de vida; dispositivos informacionais e fundamentação discursiva a partir das bases teóricas.*

Referente a categoria *territorialidade* foi evidenciada nos discursos do(a) Respondente 1, Respondente 3 e Respondente 5, por exemplo, quando apontam a possibilidade de evidenciar seus traços de memória e identidade citando a transposição de água no sertão, ou ainda quando destacam tais vestígios memorialísticos conferidos a partir da linguagem e tradições que evocam as regiões periféricas. Esses exemplos conduzem a uma percepção da identificação das particularidades culturais e identitárias manifestas em um território e que podem agregar a um processo de reconhecimento em um agir mediador influenciando uma perspectiva de representatividade conferida pelos sujeitos que adentram os ambientes informacionais.

Quanto aos *marcadores sociais* podem ser identificados nas narrativas apresentadas pelo(a) Respondente 4, Respondente 5, Respondente 7,

Respondente 8, Respondente 9, Respondente 13 e Respondente 14. Nas afirmações constam uma perspectiva de luta a favor das questões de gênero, raça e classe social indicando correspondência ao pensamento de Santos *et al.* (2023), quando refletem sobre as relações de dominação e violência que são fortemente enfrentadas por sujeitos que carregam marcadores sociais da diferença em que o sistema hegemônico colocam-os em um lugar de invisibilidade, na condição de subalternização.

Tais marcadores foram associados às atividades mediadoras de maneira explícita como a fala do(a) Respondente 7 em que diz que nas atividades culturais da biblioteca considera as questões culturais locais, como as contações de história com conteúdos raciais. Fica evidente como existe um ato indissociável entre as atividades de mediação da leitura e da cultura que favorecem, pelo viés da alteridade, o empoderamento de sujeitos. Outra associação que ficou explícita com os marcadores sociais, que fortemente evocam os traços identitários, pode ser indicado quando nas afirmativas utilizam a base teórica, o que fica evidente na narrativa proferida pelo(a) Respondente 9 quando cita o conceito “palavramundo” que aciona a construção referencial defendida por Paulo Freire, como também pode ser exemplificada na fala do(a) Respondente 13 em que expressões como “evitar a manipulação” e a “busca pelo protagonismo” e “suprir as necessidades informacionais” remontam ao conceito defendido por Almeida Júnior (2015). Tal inter-relação demonstra que a fundamentação teórica proporciona um agir consciente desses agentes relacionados à prática e sua vivência no mundo, o que por sua vez indica a mediação como uma convicção de vida.

Dessa maneira, essa categoria, *convicção de vida*, além de ser percebida na fala desse(a) respondente, também é transparecida na reflexão do(a) Respondente 14 quando afirma que como bibliotecária negra se posiciona politicamente a favor de temas étnico raciais junto à comunidade onde atua. E ainda na fala do(a) Respondente 8 que se pronuncia como agente da luta pela igualdade econômica e cultural e pela participação ativa dos sujeitos na vida em sociedade. Com isso, o agir mediador transparece uma busca pelo alcance do protagonismo fundamentado nos traços identitários que permeiam a luta e a

postura política contínua desses(as) mediadores(as) para além dos espaços profissionais, mas operando no campo simbólico em que outros sujeitos podem desejar participar desse movimento, ancorados na informação, buscando a justiça social, potencializando também o alcance do valor simbólico nas ações mediadoras como defendem Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021).

Para tanto é preciso utilizar *dispositivos informacionais* que foram citados nas afirmativas do(a) Respondente 1, Respondente 14 e Respondente 15 que citam de maneira evidente, por exemplo, documentos iconográficos, cabelo e a literatura, como dispositivos carregados de representatividade. Tais dispositivos podem auxiliar em um reconhecimento por parte dos(as) usuários(as) ao serem apresentados(as) as imagens do seu lugar de pertencimento, a literatura que faz alusão a determinado contexto cultural e o cabelo, como também poderia ser o tom da pele ou traços que no estereótipo de um sujeito se reconhece como pertencente à mesma raça, portanto, que possivelmente vivenciou determinados embates socioculturais ainda necessários nessa sociedade.

Os dispositivos informacionais são representações e produtos culturais, ao estarem relacionados a um tempo e espaço social e contarem uma história sobre seus(uas) produtores(as), suas concepções e práticas na sociedade. Os dispositivos e as práticas informacionais estão atrelados aos aspectos culturais que os sujeitos experienciam nos contextos socioculturais, uma vez que, como afirma Santos (2006) cultura é uma construção histórica resultante de processos sociais, portanto, não é ‘algo natural’, é um produto da vida em sociedade.

Esse ato de reconhecimento pode estar construído de maneira explícita para comunidade usuária, o que foi questionado aos(às) participantes da pesquisa sobre a busca por transparecer a constituição identitária dos(as) usuários(as) nas ações mediadoras, cujas respostas são apresentadas no quadro a seguir.

Quadro 2 - Índícios de acionamento da constituição identitária da comunidade usuária nas ações mediadoras

Respondentes	Respostas
Respondente 1	Sim, pois o acervo que atuo é de natureza permanente e está diretamente vinculado a cultura desses usuários.
Respondente 2	Todo mediador, mesmo que não vivencie diretamente situações que são próprias de determinados grupos, pode e deve buscar desnudar tais situações, evidenciando todo o tipo de exclusões e preconceitos.
Respondente 3	Sim, a princípio construir uma ligação com os sujeitos levando em consideração origens e vivências, tem como objetivo a construção de um senso de pertencimento e conforto a biblioteca.
Respondente 4	Sim, existe. Minha pesquisa de tese de doutorado em CI, eu trabalho com a mediação de leitura e racismo. A pesquisa acontece em uma escola onde fiz o ensino fundamental e médio no interior do estado da PB.
Respondente 5	A vida vem me proporcionando oportunidades de fazer a relação entre a atuação como pesquisadora e profissional com a minha constituição identitária e nesse sentido, tive o prazer de retornar a minha comunidade e fazer uma palestra sobre a importância da leitura e do acesso à universidade para pessoas com idades tão distintas que passaram por situações tão complicadas, como, por exemplo, a condenação prisional, abusos sexuais, entre outros. Foi algo que me marcou profundamente e fazer essa palestra com certeza foi uma resposta que tanto aguardava do meu destino, de devolver a minha comunidade tudo que tenho aprendido.
Respondente 6	Não.
Respondente 7	Sim. Quando me deio a informação levando em consideração as questões identitárias dos sujeitos que buscam a informação.
Respondente 8	Sim, essas são lutas que buscamos alcançar, mas para isso precisamos romper barreiras, como, a cultura organizacional que tem o arquivista como mero organizador e por isso não o apoia em iniciativas como a que foi perguntado. Mesmo estando em uma universidade.
Respondente 9	Sim, existe. Essa relação é gerada no processo de formação protagonista. Penso que seja no seio do protagonismo social que esse transparecer se torna contundente.
Respondente 10	Sim, ao desenvolver o meu trabalho no arquivo das empresas, pautado pela mediação da informação, eu facilito a compreensão de como a identidade dessas empresas se construíram ao longo do tempo, destacando marcos e decisões e que moldaram a cultura organizacional dessas empresas.
Respondente 11	Sim. Especialmente por atuar numa biblioteca escolar. Lidamos na escola pública com uma diversidade cultural e social imensa, há contextos,

Respondentes	Respostas
	formações e histórias de vida muito heterogêneos, e isso precisa ser considerado e contemplado nas ações de mediação.
Respondente 12	Não possuo atuação mediadora.
Respondente 13	Acredito que minha atuação mediadora procura que minha comunidade usuária se enxergue e reconheça como uma pessoa que possui direitos e que pode reivindicar eles quando não são respeitados. Nesse sentido, minhas ações mediadoras procuram brindar a minha comunidade usuária elementos que facilitem fazer uma análise do contexto e do próprio papel para exercer seus direitos ou exigir eles quando estejam sendo vulnerados. Procurando que a apropriação da informação facilite que essa comunidade se torne agente de mudança e propague suas particularidades identitárias em prol da construção, resgate e ressignificação da própria memória coletiva.
Respondente 14	Sim, acredito que o movimento da mediação da informação é dialético, na medida em que a constituição identitária da comunidade usuária também influi na profissional que sou. Assim, busco atuar de maneira consciente e comprometida com as mudanças sociais no intuito de contribuir com o diálogo e incentivar entre a comunidade usuária e a equipe de bibliotecárias(o) a construção identitária que também é coletiva.
Respondente 15	A mediação interfere na construção do conhecimento e transparecem linhas na memória e identidade dos usuários e do contexto sociocultural, portanto, as memórias influenciam na construção identitária e, portanto, nas práticas culturais dos sujeitos.

Fonte: Dados da pesquisa.

Na análise do Quadro 2, pode-se observar que apenas dois(uas) respondentes se manifestaram de maneira negativa, enquanto 13 (treze) se colocaram de maneira positiva a questão. Entre os comentários, essa atuação mediadora se vincula a especificidade do acervo, como por exemplo na fala do(a) Respondente 1 e a natureza do ambiente informacional como manifesto pelo(a) Respondente 11, além de explicitar uma relação de pertencimento com essa comunidade, como fica evidente nas falas do(a) Respondente 3, Respondente 4, Respondente 5 e Respondente 13.

Essa busca pela representatividade dos traços identitários da comunidade usuária nas ações mediadoras também reflete uma conscientização do perfil mediador de modo a romper paradigmas estabelecidos historicamente na função e exercício profissional, que ainda é aderido no campo de atuação por pares que

se limitam ao condicionamento de determinadas práticas, negligenciando sobretudo uma postura humanizadora de cuidado, formação e empoderamento de si, como agente mediador(a) e da comunidade usuária.

Essa convicção de rompimento com os paradigmas que desprivilegiam uma prática ancorada na dialogicidade e atuação participativa dos(as) usuários(as) podem ser exemplificada no discurso do(a) Respondente 8 quando indica a necessidade de rompimento de barreiras que evidenciam a pessoa arquivista como apenas um(a) organizador(a) e, ainda, na fala do(a) Respondente 10 que busca tornar explícita a compreensão identitária e cultural permeadas na empresa a qual está vinculado(a). Associado a essas falas também percebe um processo de agir conscientemente na narrativa do(a) Respondente 14 quando assevera a sua busca por uma atuação consciente e comprometida com as mudanças sociais. Dessa maneira, esses(as) respondentes se colocam, pelo viés da ética na busca por acolher a pluralidade identitária dos sujeitos que integram a comunidade usuária e favorecer, pela construção de um espaço dialógico, que sintam-se representados(as) e fortalecidos(as) em suas diferenças no contexto do ambiente informacional.

5 Considerações

O processo investigativo demonstra uma conscientização dos(as) respondentes em suas práticas mediadoras considerando a busca por traços identitários da comunidade usuária, com a identificação de categorias a partir dos conteúdos extraídos das respostas, tais como aspectos de *territorialidade; marcadores sociais; convicção de vida; dispositivos informacionais e fundamentação discursiva a partir das bases teóricas*.

Especificamente sobre a categoria de análise referente aos marcadores sociais, sete respondentes evidenciaram algum indício dessa em sua resposta e, portanto, nas práticas mediadoras desenvolvidas por eles(as). Esse resultado demonstra que os(as) participantes desta pesquisa consideram os aspectos socioculturais que singularizam os sujeitos, caracterizando-os em seu tempo e espaço social, e demandando-os informações para os embates e lutas atrelados às condições impostas socialmente que por vezes tentam oprimir sujeitos

subrepresentados. Assim, esses(as) agentes mediadores(as), que também se apresentam como sujeitos atravessados pelos marcadores sociais de diferença, compreendem, lutam e se impõe socialmente a favor daqueles que buscam na informação, nas práticas e dispositivos mediadores condições de ressignificação de suas vidas.

É relevante compreender que ao considerar os traços identitários constituintes nos marcadores sociais identificados pelos sujeitos integrantes da comunidade usuária em relação a tais elementos característicos dos(as) agentes mediadores(as), respondentes desta pesquisa, se eleva a potência de uma ação mediadora consciente, considerando a pluralidade na singularidade dos sujeitos sociais. Estes ao atuarem conscientemente, conforme ficou explícito em suas respostas, pois evidenciaram um conhecimento de si, do outro e dos dispositivos em que atuam, que interferem em suas práticas, buscam, como também foi transparecido um agir pautado na fundamentação teórica de estudos científicos que ancoram uma postura humanizadora, mas também ética, pois se faz buscando romper com as amarras de um sistema historicamente constituído pelo viés segregador. Portanto, identificar, representar e acolher os diferentes, próximos a si, como os(as) agentes mediadores(as) respondentes desta pesquisa caracteriza um ato de luta e transgressão de um agir que deseja ser uniforme e mecânico.

Os resultados reiteram a necessidade de uma atuação que considere nas práticas mediadoras os traços identitários dos sujeitos, tanto por identificação de suas singularidades nas buscas que operam em contato com os(as) agentes mediadores(as) quanto por vestígios identificados em seus discursos que tentam suprimir diante dos comportamentos que evidenciam na ambiência dos dispositivos informacionais. Em vista disso, muitas vezes os(as) agentes mediadores(as) deverão recorrer às suas próprias características, suas histórias de vida e as nuances que demarcam sua identidade para traçar condutas aliadas às práticas e dispositivos mediadores que buscam fortalecer os sujeitos que por muito tempo tiveram que se camuflar socialmente para corresponder aos padrões impostos pelos sistemas hegemônicos.

Referências

- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo; SILVA, Rovilson José (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: Abecin, 2015. p. 9-32.
- DUBAR, Claude. Identidade, identificações e formas de identidade. *In*: DUBAR, Claude. **A crise das identidades: a interpretação de uma mutação**. Porto: Edições Afrontamento, 1997. p. 8-9.
- POLLAK, Michael. Memória, esquecimento, silêncio. **Estudos históricos**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 3, p. 3-15, 1989.
- SANTOS, José Luiz. **O que é cultura**. São Paulo: Brasiliense, 2006.
- SANTOS, Raquel Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 343-362, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n1p343>. Acesso em: 18 jul. 2025.
- SANTOS, Andréa Karinne Albuquerque; MAIA, Andréa Medeiros de Sousa; CÔRTEZ, Gisele Rocha; GONÇALVES, Gracy Kelli Martins; ALVES, Edvaldo Carvalho. Marcadores sociais e decolonialidade no contexto da mediação da informação e práticas informacionais. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 14, n. 2, 2023. Disponível em: <http://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v14i2p48-68>. Acesso em: 18 jul. 2025.
- ZAMBONI, Marcio. Marcadores sociais da diferença. **Sociologia: grandes temas do conhecimento (Especial Desigualdades)**, São Paulo, v. 1, p. 14-18, 2014.

Mediation, culture, and identity: conscious action by information mediators

Abstract: This research aimed to highlight the influence of information mediators on the strengthening of culturally-associated identity. The methodology is descriptive, qualitative, and uses a case study method. The sample consisted of librarians and archivists who are members of research groups focused on information mediation and are linked to InfoHome. The research process identified categories based on the content extracted from the responses, such as aspects of territoriality; social markers; life convictions; informational devices; and discursive foundations based on theoretical foundations. This categorization revealed an increased awareness among respondents of their mediation practices when searching for identity traits within the user community. It was also highlighted that these respondents consider in their practices the social markers of differences that were explicitly associated in the statements of seven respondents, who linked to some extent the cultural practices linked to themselves, their collective, and the people who, in their plurality, make up the user community. These results allowed us to verify the need for conscious mediation practices that consider the identity traits of the subjects, by identifying their singularities arising from the differences that mark their existence. Such markers are the reason why they fight for social reparation and the resignification of the practices that include (or exclude) them from society, among these, information mediation practices.

Keywords: information mediation; identity; culture; social markers of difference

Declaração de autoria

Concepção e elaboração do estudo: Ana Claudia Medeiros de Sousa, Raquel do Rosário Santos

Coleta de dados: Ana Claudia Medeiros de Sousa, Raquel do Rosário Santos

Análise e interpretação de dados: Ana Claudia Medeiros de Sousa, Raquel do Rosário Santos

Redação: Ana Claudia Medeiros de Sousa, Raquel do Rosário Santos

Revisão crítica do manuscrito: Ana Claudia Medeiros de Sousa, Raquel do Rosário Santos

Declaração de disponibilidade de dados

Todo o conjunto de dados que dá suporte aos resultados deste estudo está disponível em: SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros. Constituição identitária de mediadores da informação e o acionamento de

memórias para uma representatividade social. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 1, p.1-17, 2025. DOI: <https://doi.org/10.21728/logeion.2025v12n1e-7753>.

Autoria para correspondência

Ana Claudia Medeiros de Sousa
ana.violista@gmail.com

Editor-chefe

Thiago Henrique Bragato Barros

Como citar

SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; SANOTS, Raquel do Rosário. Mediação, cultura e identidade: um agir consciente por parte de mediadores da informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 32, e-148961, 2026. DOI: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.32.148961>

Parecer(es) aberto(s):

<https://doi.org/10.1590/1808-5245.32.148961A>

<https://doi.org/10.1590/1808-5245.32.148961B>

Recebido: 24/07/2025

Aceito: 15/03/2026

Copyright (c) 2026 Ana Claudia Medeiros de Sousa, Raquel do Rosário Santos. Este trabalho está licenciado sob uma licença [Creative Commons Atribuição 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Autores mantêm os direitos autorais e concedem à revista o direito de primeira publicação, com o trabalho licenciado sob a Licença Creative Commons Attribution (CC BY 4.0), que permite o compartilhamento do trabalho com reconhecimento da autoria. Os artigos são de acesso aberto e uso gratuito.

