

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO FAZER DO BIBLIOTECÁRIO NO ÂMBITO DO INTERCULTURALISMO

Resumo: O presente artigo aborda a biblioteca como o *locus* capaz de promover a cidadania plena. Para tal, busca propor encaminhamentos viáveis para que a formação e atuação do bibliotecário contemplem o interculturalismo como prática da diferença em prol da inclusão social. Este trabalho está vinculado à metodologia da pesquisa-ação, aos estudos sobre Educação Intercultural e Mediação em Bibliotecas. As universidades devem trabalhar no sentido de fortalecer a sociedade democrática e cidadã de modo a responder aos desafios que decorrem da diversidade cultural. Às instituições de educação superior cabe a tarefa informativa e formativa no que tange ao interculturalismo. A formação do bibliotecário deve estimulá-lo e sensibilizá-lo quanto à prática da diferença promovida pela Educação Intercultural – daí a relevância em se discutir o papel do bibliotecário enquanto agente de mudança em uma sociedade que discrimina e exclui os que se apresentam culturalmente diferentes do padrão. Em adição, poderá contribuir para que o saber produzido pelas minorias étnicas se instale na sociedade da informação a partir de um processo de sensibilização, informação e formação do bibliotecário.

Palavras-chave: Mediação. Educação Intercultural. Biblioteca. Inclusão Social.

MEDIATION OF INFORMATION IN MAKING THE LIBRARIAN IN THE FRAMEWORK INTERCULTURALISM

Abstract: The present paper aims at viewing the Library as a *locus* capable of promoting full citizenship. Therefore, the study seeks to propose possible directions so that the librarian's formation and performance contemplate interculturalism as practice of difference in favor of social inclusion. This paper is linked to the methodology of action research, to the studies about Intercultural Education and Mediation in Libraries. In this context, it is possible to infer that universities should work so as to support the democratic society in order to respond to the challenges which derive from cultural diversity. The Superior Educational Institutions ought to undertake the responsibility of informing and forming in what concerns interculturalism. The librarian's formation should stimulate him/her and sensitize him/her to the practice of difference promoted by Intercultural Education – thence the relevance to discuss the librarian role as agent of transformation in a society which discriminates and excludes those who present different cultural standards. In addition, he/she may contribute to bring about and install the knowledge produced by the ethnical minorities in this information society through a process of sensitivity, information and the librarian's formation.

Keywords: Mediation. Intercultural Education. Libraries. Social Inclusion.

Patrícia Vargas Alencar

Formada em Letras pela UFRJ, com Mestrado e Doutorado em Linguística pela UFRJ. Atua como Professora Adjunta DE, no Departamento de Processos Técnico-Documentais – DPTD, da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UNIRIO. Professora do Mestrado Profissional em Biblioteconomia do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da UNIRIO, pat.vargas@hotmail.com

1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem como principal objetivo refletir sobre o papel do bibliotecário, no processo de mediação em bibliotecas, face às demandas informacionais de usuários considerados como minorias¹. O objeto de estudo deste trabalho é o Interculturalismo na formação continuada de Bibliotecários tendo em vista ser este um tema relevante para ser colocado em pauta por profissionais que lidam com o público diversificado. Nesta oportunidade, apresentamos dados coletados nas duas primeiras turmas do Mestrado Profissional em Biblioteconomia, do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia, da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO).

A biblioteca também é um espaço de promoção para encontros entre grupos, espaço de acolhimento e respeito às diferenças. Mas pode-se indagar, no contexto brasileiro, se há ou não visibilidade da questão para garantir equidade no acesso à produção cultural variada para as minorias étnicas, linguísticas e culturais. Esta pesquisa surgiu da demanda apresentada por bibliotecários em formação continuada no que diz respeito à discussão do processo de mediação que ocorre entre bibliotecário de referência e usuário considerado como minoria.

Levando em conta que a garantia constitucional do direito à igualdade para todos nem sempre é alcançada por aqueles que tiveram seus direitos enquanto cidadãos limitados em virtude da falta de acesso aos bens diversos, sobretudo, à informação; a questão que norteou a pesquisa foi como o bibliotecário, sobretudo o bibliotecário de referência, pode proporcionar ao usuário de bibliotecas um tratamento que visa o acesso às oportunidades de participação efetiva da plena cidadania?

Este trabalho é norteado pela metodologia da pesquisa-ação e está circunscrito ao arcabouço teórico da Educação Intercultural, bem como se alinha aos estudos sobre mediações em bibliotecas. Justifica-se na medida em que possibilita ao bibliotecário refletir sobre os desdobramentos que atitudes orientadas pelo viés do Interculturalismo podem promover na sociedade da informação.

O artigo está organizado da seguinte maneira: na seção 2, “Interculturalismo no processo de mediação: tendências no serviço de referência”, abordamos as questões principais para situar o leitor no contexto do qual a pesquisa em foco partiu. Portanto, apresentamos a proposta da Educação Intercultural para o contexto de mediação na biblioteca e algumas considerações pertinentes ao estudo em pauta. Na seção 3, intitulada “Educação Intercultural na formação do Bibliotecário”, apresentamos a metodologia da pesquisa e a discussão dos dados mais significativos acerca dos reflexos da prática intercultural na atuação do bibliotecário. Nas “Considerações Finais”, reafirmamos a Educação Intercultural na formação e no trabalho do bibliotecário, no papel de mediador, como proposta para orientá-lo quanto ao seu compromisso social rumo à cidadania.

¹ O termo “minorias” está sendo entendido aqui como grupos de potenciais usuários que não têm, normalmente, acesso à informação por alguma razão de ordem física e/ou cultural, como portadores de deficiência visual, cadeirantes, quilombolas, indígenas, entre outros. O conceito de minorias tem sido ampliado, conforme Milton Santos (1994), para grupos em situação de desvantagem social, cultural, econômica, espacial, política ou jurídica, cujos direitos são vulnerados apenas por possuírem alguma ou algumas características diferentes das do grupo dominante da sociedade.

2 INTERCULTURALISMO NO PROCESSO DE MEDIAÇÃO: TENDÊNCIAS NO SERVIÇO DE REFERÊNCIA

Considerando que as academias devem reproduzir valores para a formação de identidades, com reconhecimento da diversidade cultural e respeito à diferença, de tal modo que a liberdade intelectual e o acesso à informação promovam a formação da cidadania responsável e ao exercício da democracia; a formação do bibliotecário deve contemplar as discussões voltadas para sua responsabilidade na socialização com vistas à transformação social proposta pela Educação Intercultural. Tal termo, é, de acordo com Fleuri (2003), sinônimo de Educação para a alteridade, Educação Multicultural, Pedagogia do acolhimento, Educação para a diversidade, Educação Comunitária, Educação para a igualdade de oportunidades, Educação Intercultural, Educação Inter/Multicultural. Estamos adotando o termo “Educação Intercultural” para nortear nosso trabalho, o qual “situa-se em confronto com todas as visões diferencialistas que favorecem processos radicais de afirmação de identidades culturais específicas.” (CANDAU, 2006, p. 9).

Embora Multiculturalismo e Interculturalismo² sejam considerados processos históricos em que várias culturas entram em contato entre si e interagem, para Fleuri (2000) a diferença entre Educação Multicultural e Educação Intercultural está no plano das intenções e da prática educativa. Para ele, a perspectiva multicultural limita-se ao encontro de culturas diferentes sem que interajam entre si, a educação intercultural, por outro lado,

se configura como uma pedagogia do encontro até suas últimas consequências, visando a promover uma experiência profunda e complexa, em que o encontro/confronto de narrativas diferentes configura uma ocasião de crescimento para o sujeito, uma experiência não superficial e incomum de conflito/acolhimento. (FLEURI, 2000, p. 77)

Importa ressaltar que o Interculturalismo surge do contexto de lutas contra os processos crescentes de exclusão social, numa busca de afastamento não só de uma pasteurização cultural global, mas também dos purismos culturais que ignoram a incontornável hibridização e arriscam-se a propostas de fragmentação e guetos culturais que espelham discriminações. Sob este viés, a educação não se resume à transmissão e assimilação de conteúdos disciplinares, mas volta-se para a criação e desenvolvimento de contextos educativos cujos participantes ativam seus contextos culturais que interagem entre si. Dentro deste processo educativo, emerge a necessidade de reformular o currículo cuja tarefa, segundo Fleuri (2000, p. 80-81),

[...] não será meramente a de configurar um referencial teórico para o repasse hierárquico e progressivo de informações [...] será a de prever e preparar recursos capazes de ativar a elaboração e circulação de informações entre sujeitos, a partir de seus respectivos contextos socioculturais, de modo que se auto-organizem em relação de reciprocidade entre si e com o próprio ambiente.

Os educadores propõem um currículo com múltiplas perspectivas, de modo “[...] a tornar os alunos capazes de ver a si próprios refletidos no currículo escolar, fornecendo-lhes conhecimentos, habilidades, atitudes e comportamentos necessários para

² Segundo Fleuri (2000), o multiculturalismo considera que cada cultura é válida em si mesma, mas pode justificar a fragmentação ou a criação de guetos culturais, reproduzindo desigualdades e discriminações. O interculturalismo promove a construção de identidades particulares e o reconhecimento das diferenças culturais, procurando sustentar a relação crítica e solidária entre elas.

viverem em um mundo complexo e diversificado.” (SILVA, 2007, p. 268). Tais diretrizes nos levam a refletir até que ponto é possível pensar no desenvolvimento de uma Educação Intercultural sem sua correspondência no âmbito da biblioteca e da Biblioteconomia. Até que ponto as bibliotecas e os bibliotecários respondem, por força da sua formação e profissão, aos anseios e demandas sociais? Os bibliotecários precisam ser inseridos no debate sobre as questões interculturais?

O papel do bibliotecário ganha relevo significativo na perspectiva intercultural quando se considera que a imagem que o usuário tem da biblioteca é determinada pelo atendimento ao usuário feito por intermédio do serviço de referência, conforme já alertou Figueiredo (1983, p. 36): “É importante (...) que as escolas transmitam a noção de que o bibliotecário de referência representa para o usuário tudo aquilo que a biblioteca é. Da atuação pessoal e da execução profissional da tarefa de informação dependerá toda a imagem a ser criada a respeito da biblioteca pelo usuário.”

Considerando a realidade da Biblioteconomia, é sabido que o bibliotecário de referência trabalha em contexto educativo na medida em que é o responsável por orientar o usuário na busca pela informação. É durante esse processo de mediação que a Educação Intercultural pode trazer contribuições expressivas já que favorece a interação entre usuários e bibliotecários no sentido de otimizá-la. A Educação Intercultural apresenta mudanças de paradigmas na educação e sua proposta vai ao encontro da necessária mudança de paradigma no que concerne ao atendimento no serviço de referência - oportunidade em que o bibliotecário precisa apresentar outras habilidades além das meramente tecnicistas para o tratamento da informação, conforme apontam alguns autores a seguir.

Apesar de o Serviço de referência se basear em uma busca técnica de informação, tal atividade passa antes pelo atendimento pessoal. A interação entre bibliotecário e usuário, neste caso, é decisiva já que o tratamento na mediação favorece a satisfação do usuário e a imagem que ele cria sobre a biblioteca. Para auxiliar no processo de conhecimento, o bibliotecário deve colaborar no sentido da coprodução “na medida em que o serviço é ‘coproduzido’ pelo seu usuário”. (ACCART, 2012, p. 18).

Oddone (1998) já havia assinalado que o perfil de “guardião do conhecimento”, dedicado ao tratamento técnico e disponibilização de informação, não mais se sustenta tendo em vista que o caráter meramente tecnicista e burocratizante deve ceder espaço para o papel que o bibliotecário deve assumir no processo de comunicação, qual seja, o de mediador na construção do conhecimento. Neste sentido, o bibliotecário de referência passa a prestar um “serviço” ao usuário, o qual, nas palavras de Accart (2012, p. 18) resulta em uma coprodução:

A noção de serviço adquire todo o sentido na medida em que o usuário participa ativamente da produção desse serviço: por meio de sua demanda, pelas informações que possui, ele contribui com elementos essenciais para o resultado final. Pode-se então falar de coprodução na medida em que o serviço é ‘coproduzido’ pelo seu usuário.

Assim, o bibliotecário de referência deve estar consciente de que o seu comportamento influencia na interação para com o usuário. Ele deve refletir sobre estratégias que legitimam características culturais daquele que se mostra diferente quanto aos padrões de grupos dominantes, desenvolvendo, portanto, habilidades que favorecem o êxito do processo de referência. Para tanto, na opinião de Grogan (2001), os atributos pessoais do bibliotecário são fundamentais. “Isso implica não os dotes profissionais como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, [mas] uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes.” (Grogan, 2001, p. 60).

Partindo dos desafios e das questões que envolvem as relações entre a formação, o trabalho do bibliotecário e a cultura plural da sociedade brasileira, a Educação Intercultural revela-se como prática que intervém diretamente nos desafios provenientes das relações humanas de uma sociedade multifacetada. Nas palavras de Fleuri (2000, p. 77):

A educação intercultural apresenta-se [...] como um processo, ou seja, um caminho aberto, complexo e multidimensional, pois envolve uma multiplicidade de fatores e de dimensões: a pessoa e o grupo social, a cultura e a religião, a língua e a alimentação, os preconceitos e as expectativas. A educação intercultural não se reduz a uma simples relação de conhecimento: trata-se da interação entre sujeitos. Isto significa uma relação de troca e de reciprocidade entre pessoas vivas, com rostos e nomes próprios, reconhecendo reciprocamente seus direitos e sua dignidade. Uma relação que vai além da dimensão individual dos sujeitos e envolve suas respectivas identidades culturais diferentes.

De acordo com a proposta da Educação Intercultural, o bibliotecário deve considerar as demandas da diversidade cultural advindas de todas as camadas da sociedade para que sua função de mediador contribua ainda mais para o desenvolvimento da sociedade brasileira. O Serviço de referência, segundo Grogan (2001, p. 34) é uma espécie de cartão de visitas da biblioteca. Com quem concorda Accart (2012, p. xiii) que destaca que “o serviço de referência constitui a imagem que ele [usuário] irá formar sobre a instituição: satisfeito, o usuário voltará. A política da informação implantada pela instituição deve incluir a noção de acolhida do público, seja no local, seja no virtual”.

Na interface entre o público e o objeto cultural, visando à apropriação da informação pelo usuário, o bibliotecário pode promover a transformação social. A “mediação” a que nos referimos favorece o “empoderamento” da sociedade. Para tanto, espera-se que o mediador tenha conhecimento e habilidades necessárias à configuração da realidade, conforme aponta Almeida (2008, p. 23):

A criação de sistemas de informação, de redes de comunicação, não pode ser apenas uma repetição da ideologia dominante ou mera fascinação tecnológica: é condição estratégica para a efetiva construção e circulação do conhecimento. **A necessidade de pessoas habilitadas para essa tarefa é fundamental para garantir a ampliação da comunicação e o equilíbrio da distribuição de saberes, criando assim sujeitos socialmente “mais competentes” (no sentido de um processo de empowerment, de “empoderamento”, de transmissão de poder aos sujeitos).** Assim se vislumbra um desafio crucial da Sociedade da Informação: o de gerar nos indivíduos e grupos as competências simbólicas e comunicacionais para a compreensão dessa nova realidade. E é aqui que **o mediador joga um papel estratégico e fundamental: o de intermediação cultural entre essa realidade e os sujeitos. A função mediadora dos pesquisadores e dos profissionais da informação se faz cada vez mais necessária, buscando conectar os indivíduos, as bases de conhecimento local, às demais fontes de informação e conhecimento disseminadas na sociedade.** (grifos nossos)

Tal perfil do Bibliotecário também é sustentado por Melo, Nascimento e Melo (2013, p. 3) que salientam que a mediação deve priorizar o usuário:

Esse novo perfil deve ser respaldado por um modelo de mediação, no qual o bibliotecário assume uma postura de compromisso, criando situações que estimulam o gerenciamento da busca e do uso da informação, o que deverá gerar um novo conhecimento. Nessa perspectiva, faz-se necessária a adoção de um paradigma centrado no usuário, cujo foco é o próprio usuário e não o sistema de informação, como seria no paradigma tradicional.

Diante das questões aludidas nesta seção sobre o processo de mediação, bem como considerando que as demandas da Sociedade da Informação vão ao encontro da produção, divulgação, circulação e sistematização de informações multiculturais, como a mediação de tais informações tem sido conduzida de modo a contemplar a perspectiva Intercultural nas Bibliotecas? Em trabalhos e reflexões junto a bibliotecários em atuação emergem evidências de que é relevante que as universidades incluam nas suas agendas a discussão sobre a contribuição da Educação Intercultural na/para formação e atuação do profissional da informação que trabalha em biblioteca, conforme apontam os resultados desta pesquisa na próxima seção.

3 EDUCAÇÃO INTERCULTURAL NA FORMAÇÃO DO BIBLIOTECÁRIO

Nesta seção, trazemos à cena reflexões sobre a necessidade de instrumentalizar o bibliotecário para contribuir para a prática intercultural em bibliotecas. Apresentamos a metodologia adotada em nossa pesquisa, bem como discutimos os dados mais significativos sobre os reflexos da Educação Intercultural em duas turmas de mestrados³ que trabalham em bibliotecas. As disciplinas “Biblioteconomia, Multi/Interculturalismo e Inclusão Social” e “Biblioteconomia e Interculturalismo: perspectivas”⁴, ministradas no Mestrado Profissional em Biblioteconomia, do Programa de Pós-Graduação em Biblioteconomia da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (UNIRIO), oferecidas em 2012/2 e 2013/2, focalizaram o Interculturalismo como prática da cidadania efetiva que deve ser estudada e adotada na formação e atuação do bibliotecário.

3.1 METODOLOGIA

Este trabalho pode ser qualificado dentro da perspectiva da pesquisa-ação (THIOLLENT, 2005) uma vez que foi realizado por bibliotecários mestrados que discutiram a prática na Biblioteca no que diz respeito à aplicação da Educação Intercultural como instrumento de inclusão informacional com vistas à cidadania.

Na trajetória da pesquisa, os mestrados se envolveram em um processo de reflexão sobre a criação, o planejamento, a pesquisa e a práxis de estratégias calcadas na Educação Intercultural, tornando-se pesquisadores em ação. Tomando como aporte tal orientação, no primeiro momento, foi feita uma discussão sobre o quadro teórico do Interculturalismo e sobre a revisão da literatura (estudo de pesquisa na área da Ciência da Informação que contemplam discussões sobre a diversidade cultural). Interessa ressaltar que o “desenho” das disciplinas foi determinado pelas demandas dos mestrados. No período exploratório, a partir da investigação participante (THIOLLENT, 2005) foi possível recolher os pontos de vista dos atores em seu contexto natural e percorrer um caminho reflexivo que, baseado nos teóricos pertinentes, levou a equipe de mestrados a discutir, examinar, avaliar e realimentar as ações/reflexões. Paralelamente à pesquisa de campo, foram feitas discussões de práticas interculturais para os serviços biblioteconômicos, conforme as diretrizes da IFLA (*International Federation of Library Associations and Institution*⁵), foram elaborados textos

³ Trata-se das duas primeiras turmas do Mestrado Profissional em Biblioteconomia.

⁴ Também denominadas “Biblioteconomia, Cultura e Sociedade III”

⁵ IFLA. Disponível em <<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>>. Acesso em: 05 ago 2013.

sobre a prática biblioteconômica à luz do diálogo entre teóricos e pesquisas sobre o tema em pauta.

As disciplinas tiveram como uma de suas propostas o estudo de estratégias que favorecem atitudes interculturais no cotidiano da biblioteca. Discutidas as diretrizes da IFLA, os estudantes elaboraram um questionário, ao longo do curso, sob a orientação das professoras ministrantes⁶, de acordo com o seguinte comando:

Baseado nas diretrizes da IFLA- *International Federation of Library Associations and Institution* – elabore um modelo de questionário que revele a organização dos serviços bibliotecários a fim de avaliar em que medida a biblioteca revela-se como instituição democrática que presta serviço ao usuário independente de sua idade, etnia, sexo, religião, nacionalidade ou condição social. Para tanto, leve em conta os instrumentos usados e os resultados apontados nos textos, discutidos ao longo do curso, à luz do Multiculturalismo/ Interculturalismo (incluir referências bibliográficas, se for o caso). Considere as seguintes perspectivas de estudo:

- (1) Regulamentos/guias de funcionamento/externo (mediação) com vistas à promoção do Interculturalismo;
- (2) Desenvolvimento de coleções para minorias étnicas, linguísticas e culturais;
- (3) Estudo do usuário/comunidade de grupos minoritários;
- (4) Disseminação seletiva voltada para grupos minoritários e sua cultura: atos culturais/projetos e programas específicos para o atendimento da demanda de grupos minoritários.

A tarefa em foco foi realizada em etapas: (1) a turma foi dividida em 4 grupos de modo a contemplar cada item; (2) após a elaboração, cada grupo apresentou sua proposta e professoras e alunos sugeriram mudanças para cada perspectiva, dentre elas que para cada pergunta com respostas do tipo “sim” ou “não”, fosse feita uma questão em seguida que confirmasse, ou não, a resposta⁷; (3) a turma foi dividida em dois grupos, cada um com dois tópicos; (4) os grupos mais uma vez expuseram suas propostas e os docentes e mestrands discutiram encaminhamentos para a reelaboração; (5) após a discussão em grupo, sob a orientação das docentes, os questionários foram entregues às professoras para os ajustes finais; (6) a versão final do questionário foi disponibilizada pelas docentes ministrantes da disciplina para que a turma aplicasse o questionário na pesquisa de campo cujo objetivo foi colocar em prática as discussões suscitadas ao longo do curso no que se refere ao fazer biblioteconômico face à diversidade cultural à luz da Educação Intercultural.

O roteiro para a pesquisa previa algumas etapas, a saber: selecionar uma biblioteca para investigar até que ponto o Interculturalismo está sendo contemplado; visitar o sistema de

⁶Professoras ministrantes em 2012/2: Professora Geni Fernandes e Professora Patrícia Vargas. Professora ministrante em 2013/2: Professora Patrícia Vargas

⁷Exemplo:

A Biblioteca possui algum recurso específico para atendimento a usuários de minorias étnicas, linguísticas e culturais? () sim () não

Em caso afirmativo, qual recurso?

() Elevadores

() Funcionário capacitado

() Máquina leitora de Braille

() Material traduzido

() Rampas

() Software de tradução

() Voluntário

() Outro. Especificar: _____

informação em foco para identificar orientações/símbolos verbais e não verbais para a diversidade cultural; entrevistar/aplicar questionários a gestores e a bibliotecários de referência com vistas a verificar em que medida a biblioteca se organiza para reduzir o quadro de desigualdades no acesso à produção cultural (regulamento interno, desenvolvimento de coleções, projetos e programas para divulgação, sistematização e circulação da informação, treinamento de usuários); verificar se a biblioteca oferece às minorias serviços similares aos prestados aos demais segmentos da população; investigar se os bibliotecários, atuantes na biblioteca em análise, apresentam-se qualificados/sensíveis ao reconhecimento da diversidade cultural e o respeito à diferença. Finalmente, apresentar dados, por intermédio de gráficos e tabelas, para serem discutidos em sala de aula com todo o grupo.

Após as orientações a respeito dos dados encontrados, os mestrandos procederam à elaboração de uma monografia para sistematizar a discussão dos dados encontrados na pesquisa realizada à luz dos textos que serviram de mote para a reflexão sobre o papel do bibliotecário face às demandas da sociedade multicultural.

Assim que o curso terminou, solicitou-se a participação na pesquisa tendo em vista responder em que medida o bibliotecário em formação continuada se reconhecia como agente de mudança no tocante à prática da diferença promovida pela Educação Intercultural.

Investigamos até que ponto houve sensibilização do bibliotecário no que se refere à prática intercultural em seu ambiente de trabalho a partir da aplicação do mesmo questionário (Cf. tabela 1) nas duas turmas. Também solicitamos a cada mestrando, tanto da turma de 2012/2 como da turma de 2013/2, que informasse por escrito o que as discussões sobre a Educação Intercultural têm significado para sua formação e atuação.

Abaixo, apresentamos e analisamos os dados mais significativos para a pesquisa. Para cada resposta colocou-se um percentual guia. Por uma questão metodológica, não vamos revelar os nomes dos alunos que participaram da pesquisa. No total, são 12 sujeitos-atores: Informantes de 1 a 4 pertencem ao grupo de 2012/2; Informantes de 5 a 12 se referem aos mestrandos de 2013/2.

3.2 DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A seguir, discutimos os principais resultados de nossa pesquisa. A tabela 1 apresenta os dados obtidos em 2012/2 e 2013/2.

Tabela 1- Educação Intercultural na formação e atuação do Bibliotecário

Questões	Percentual das respostas				
	A (%)	B (%)	C (%)	D (%)	E (%)
1 – O que sei a respeito da Educação Intercultural aprendi na disciplina sobre Interculturalismo oferecida pelo Mestrado Profissional em Biblioteconomia.	58	33	8,3	-	-
2 – Já conhecia as discussões sobre a diversidade cultural e seus reflexos na atuação do bibliotecário antes de ingressar no Mestrado Profissional em Biblioteconomia.	8,3	8,3	25	8,3	50
3 – Procuo me informar a respeito do Multiculturalismo para responder às demandas da disciplina.	41	33	16	-	8,3

4 – Procuo me informar a respeito do Multiculturalismo para atuar como agente transformador na biblioteca em que trabalho.	8,3	50	8,3	25	8,3
5 – Meu cotidiano foi afetado na biblioteca em que atuo em prol do Interculturalismo.	16	25	25	25	8,3
6 – Atuar de modo a contemplar a pluralidade cultural é uma questão que o trabalho em bibliotecas deve levar em conta?	75	8,3	-	8,3	8,3
7 – Sei como atuar face ao usuário da biblioteca considerado como minoria (grupos que não têm, normalmente, acesso à informação por alguma razão de ordem física e/ou cultural) no sentido de lhe garantir o acesso à informação.	25	41	16	8,3	8,3
8 – Levo as discussões suscitadas na disciplina para meus colegas de trabalho.	8,3	25	25	25	16
9 – É funcional/produtivo discutir na universidade o papel do bibliotecário enquanto agente de mudanças em uma sociedade excludente?	75	8,3	8,3	-	8,3
10 – O bibliotecário pode contribuir para que o saber produzido pelas minorias se instale na sociedade da informação?	58	16	16	8,3	-

Fonte: Dados obtidos pela professora Patrícia Vargas Alencar, a partir de solicitação para a participação dos mestrandos que cursaram as disciplinas “Biblioteconomia, Multi/Interculturalismo e Inclusão Social” e “Biblioteconomia e Interculturalismo: perspectivas”, em 2012/2 e 2013/2, respectivamente.

Nota: A – Quase sempre (Cerca de 90%); B – Com muita frequência (Cerca de 75%); C – Com certa frequência (Cerca de 50%); D – Ocasionalmente (Cerca de 25%); E – Quase nunca (Menos de 10%).

De acordo com os resultados disponibilizados na tabela acima, podemos verificar a concentração dos dados em respostas que apontam que a maioria dos Bibliotecários em formação teve contato com as discussões sobre Multi/Interculturalismo na disciplina cursada no mestrado. A maioria respondeu “A” e “B”, ou seja: quase sempre e com muita frequência – o que revela a importância de trazer tal discussão para o espaço da Universidade e, sobretudo, para cursos de formação (seja inicial ou continuada) em Biblioteconomia, conforme menciona o Informante 8:

A disciplina ampliou a minha visão em relação às minorias pois, até então, só me preocupava com a inclusão social das pessoas com deficiência e como nós bibliotecários deveríamos atuar para garantir a elas o acesso à informação. Outro ponto positivo da disciplina foi ter trabalhado com as diretrizes da IFLA. Ter encontrado o universo da IFLA permitiu que novos conhecimentos, novos questionamentos fossem construídos por mim. [...] No contexto geral, a disciplina é importante não só na formação continuada dos bibliotecários, mas também para os alunos da graduação para que saiam da Universidade preparados para encarar as demandas reais da sociedade, suprindo as necessidades da mesma.

A opinião do Informante 8 traz evidências de que a formação do bibliotecário de referência deve contemplar não somente questões de ordem técnica, mas, sobretudo, de ordem cultural. Esta última perspectiva depende, em grande parte, de seu aperfeiçoamento, fruto da busca pela qualificação profissional tendo em vista que a formação inicial, muitas vezes, volta-se para o ensino tecnicista. Como já mencionou Souza (2013, p. 40), “o bibliotecário precisa, por si mesmo, resgatar sua identidade profissional, tornando-se participativo e atuante, um agente transformador de mudanças, que busca na educação continuada o aperfeiçoamento.”

Cabe, portanto, ao bibliotecário buscar desenvolver, segundo Melo, Nascimento e Melo (2013, p. 2) um “perfil multidisciplinar, cruzando habilidades, competências e

qualidades, compreendendo as estruturas dos conhecimentos registrados e seu papel de mediador entre fontes de informação e o usuário, de modo a satisfazer interesses, necessidades e níveis educacionais”.

A importância da educação continuada é notada nos resultados da tabela 1, que evidencia o grau de conhecimento apontado pelos mestrados no que se refere aos impactos que a Educação Intercultural exerce sobre o trabalho do Bibliotecário. De acordo com os dados, metade (50%) admitiu que não tinha conhecimento sobre as discussões relacionadas à diversidade cultural no universo biblioteconômico e 25% admitiram ter conhecimento mediano do assunto. A minoria assinalou que conhece muito bem (8%), conhece consideravelmente (8%) e conhece pouco (8%).

Grogan (2001, p. 6) já havia mencionado que o bibliotecário deve se ocupar de seu desempenho para com o usuário de tal modo que determinadas qualidades devem estar presentes no perfil do bibliotecário para um atendimento satisfatório. Nas suas palavras:

É impossível estudar qualquer aspecto do processo de referência sem estar informado de quanto o mesmo depende inevitavelmente para seu êxito dos atributos pessoais do bibliotecário. Isso implica não os dotes profissionais como intimidade com as fontes de referência ou domínio das técnicas de buscas informatizadas, uma vasta cultura geral ou até mesmo a experiência em lidar com os consulentes, mas aqueles atributos pessoais humanos, inatos ou adquiridos, como simpatia, criatividade, confiança e outros mais. É claro que essas qualidades admiráveis deveriam estar presentes em todos nós, e, no caso das profissões voltadas para a prestação de serviços, são indispensáveis. Os bibliotecários de referência que carecem dessas virtudes padecem sob o peso de uma carga permanente, que amiúde se mostrará tão opressiva que serão incapazes de se erguerem para atender de modo satisfatório às necessidades dos usuários.

Tal mudança de perfil durante o processo de mediação vai ao encontro dos reflexos que a Educação Intercultural pode provocar no Bibliotecário. As disciplinas ministradas no Mestrado Profissional em Biblioteconomia tiveram como meta, sobretudo, a sensibilização em relação à mediação durante o serviço de referência. Os dados da tabela 1 evidenciam que quase a metade do grupo (41%) reconheceu que buscou estudar o Multiculturalismo com vistas a atender às reflexões suscitadas pela disciplina. 33% mencionaram que, com frequência, investigaram o Multiculturalismo para atender às demandas da disciplina e 16% assinalaram que se informaram, eventualmente, sobre o tema. Apenas 8% mencionaram que quase nunca se informa sobre as questões da disciplina. De acordo com os resultados, a maioria se voltou para o estudo do Multiculturalismo com vistas a atender às especificidades do curso. Tais respostas se refletem nos dados referentes à atuação calcada nos pressupostos da Educação Intercultural, conforme apresentamos no parágrafo a seguir.

No que se refere ao fato de os bibliotecários mestrados buscarem se informar a respeito do Multiculturalismo para sua atuação na qualidade de “agente transformador” na biblioteca em que trabalham, 50% responderam que com muita frequência o fazem e 25% citaram que ocasionalmente. A minoria (8%) destacou que tem interesse em se informar sobre o tema com vistas à mediação para a transformação; também assinalou que eventualmente (8%) e que quase nunca (8%) busca atuar como agente transformador a partir das informações a respeito do Multiculturalismo. É interessante ressaltar que alguns informantes trabalham em bibliotecas universitárias e escolares e que, portanto, tais instituições respondem às demandas do contexto em que estão inseridas já que não são instituições isoladas e independentes (BATTLES, 2003). Portanto, geralmente o tipo de biblioteca na qual atuam vai atender às necessidades de seus usuários em potencial, como alunos, professores, agentes

administrativos, entre outros que fazem parte da comunidade universitária/escolar. Os serviços biblioteconômicos nestes casos não costumam considerar a diversidade cultural já que refletem o saber universal consagrado em universidades e escolas. Nas palavras do Informante 3:

Trabalho em biblioteca universitária, quase não há demanda para o multiculturalismo, ao menos por enquanto. E, diante da escassez de recursos humanos (por falta de interesse em investir neles), os poucos servidores que ficam devem direcionar seus esforços para as demandas. Tampouco se espera, na prática, que o bibliotecário de BU seja “agente transformador”. Nos discursos atuais, querem que trabalhem com pluralidade cultural; na prática, isso está descontextualizado e os processos impostos são cada vez mais padronizados. Tudo isso foi explicado pela turma durante a disciplina e abordado nos trabalhos.

Sobre o fato de os bibliotecários mencionarem que foram afetados em sua atuação em prol do Interculturalismo; 25 % admitiram que com muita frequência, consideravelmente (25%) e ocasionalmente (25%). 16% dos mestrandos assinalaram que quase sempre percebem o seu cotidiano sendo norteado pela prática intercultural e 8% das informantes disseram que a sua rotina quase nunca é alterada neste sentido. Tais índices podem estar confirmando a direção apontada pelo resultado comentado anteriormente sobre o fato de parte dos mestrandos atuarem em bibliotecas universitárias já que a função da biblioteca universitária continua voltada para o atendimento das demandas de seus docentes e discentes, conforme já mencionaram Araújo e Oliveira (2005).

75% dos informantes mencionaram que concordam que quase sempre os serviços da biblioteca devem contemplar a pluralidade cultural. A minoria disse com muita frequência (8%), ocasionalmente (8%) e quase nunca (8%), tendo em vista que “depende do tipo de biblioteca” (Informante 3).

Levar em conta a cultura do usuário pode ser um elemento facilitador para o processo de mediação. A Biblioteca então deve acolher o usuário para que se sinta à vontade no processo de busca da informação.

A prática intercultural implica em atitudes baseadas no “[...] reconhecimento do direito à diferença e a luta contra todas as formas de discriminação e desigualdade social. Tenta promover relações dialógicas e igualitárias entre pessoas e grupos que pertencem a universos culturais diferentes, trabalhando conflitos inerentes a essa realidade.” (CANDAUI, 2006, p. 9). Dentro dessa seara, é importante que o profissional que interage com um público diversificado esteja, portanto, instrumentalizado. A questão 7 verifica em que medida os bibliotecários em formação continuada estão sensíveis à prática intercultural. Os dados apontam que a maioria considera que consegue garantir o acesso à informação (25% quase sempre e 41% com muita frequência) e os que julgam que consideravelmente (16%), ocasionalmente (8%) e quase nunca (8%) sabem como atuar face às demandas de minorias. Segundo o Informante 2, ele “[...] sempre soube que é dever [do Bibliotecário] atender os usuários da melhor forma possível seja qual for sua etnia, religião, classe social e etc [...]”. Tal discurso também é refletido pelo Informante 1, que atende a minorias “da mesma forma que qualquer outro usuário”. Por outro lado, o Informante 3 admite que quanto ao atendimento das demandas das minorias “nem há qualquer orientação a respeito por parte dos cursos, das IFES ou do governo, até o momento. Tudo depende do bibliotecário”.

Sobre o fato de as questões suscitadas nas aulas da disciplina serem estendidas para o ambiente de trabalho, grande concentração dos dados revela que com muita frequência (25%), consideravelmente (25%) e ocasionalmente (25%) os mestrandos levam as reflexões sobre o

Multi/Interculturalismo para a biblioteca em que trabalham e que 16% quase nunca discutem. Apenas 8% mencionaram que “com muita frequência” levam as questões para aqueles “que compreendem essas questões e gostam de discutir questões pertinentes à área” (Informante 1).

Os resultados da tabela 1 mostram que a maioria reconhece que a reflexão na universidade sobre o papel do bibliotecário é produtiva no sentido de rever o papel transformador do bibliotecário: 75% assinalaram quase sempre e 8% com muita frequência. A minoria mencionou que consideravelmente (8%) e quase nunca (8%). A respeito do compromisso que o bibliotecário tem com a cidadania e a importância de se discutir tal função em cursos de formação continuada, mencionou o Informante 3, ao responder à questão “É funcional/produtivo discutir na universidade o papel do bibliotecário enquanto agente de mudança em uma sociedade excludente?”:

De modo geral sim, pois é um assunto que está emergindo na sociedade e a universidade não pode ficar de fora. Mas, na prática, dentro de seu próprio funcionamento, não se espera que a BU trabalhe com isto. E, por mais que o bibliotecário se esforce, sua margem de manobra (nas BUs ao menos) é muito pequena. Tampouco temos apoio nem vemos interesse dos cursos, salvo algum projeto pessoal de docente, ou quando se torna obrigatoriedade por parte do MEC com reflexos na avaliação dos cursos. Infelizmente, discursos, normativas e práticas são completamente desalinhados.

Finalmente, ao responder se o bibliotecário pode contribuir para que o saber produzido pelas minorias se instale na Sociedade da Informação, grande parte ficou distribuída em “quase sempre” (58%) e “com muita frequência” (16%), consideravelmente (16%) e ocasionalmente (8%). Esses resultados podem ser justificados pelo comentário do Informante 4 que salientou que “tal ação sempre depende do nível de autonomia e do poder que o profissional tem com relação à gestão.”

Os resultados, mesmo modestos, apontam os reflexos da carência de estudos em torno da Educação Intercultural na formação dos mestrandos, e seus desdobramentos na sua prática profissional. Temas como Multiculturalismo, Diversidade Cultural, Interculturalismo, dentre outros associados, passaram a fazer parte da pauta de estudos dos mestrandos apenas após participarem de discussões que vinculam o fazer biblioteconômico à formação continuada do Bibliotecário calcada na Educação Intercultural, cuja perspectiva é contribuir para a construção de sujeitos aptos a se inserir em um mundo multicultural, de forma que as demandas pela informação sejam contempladas de modo efetivo. O Informante 1 menciona a seguir o que tal experiência tem significado no que se refere à sua formação e atuação. Vejamos:

Acredito que a disciplina trouxe discussões, textos e autores muito interessantes para se refletir acerca do fazer biblioteconômico. Pensar na pluralidade cultural é importante para se recordar os direitos e especificidades de cada grupo social, mas sem pretender privilegiá-los pelas suas diferenças só pelo fato de serem diferentes. Pois caso contrário, haveria de se ter um tipo de tratamento distinto para cada grupo identificado por suas características e isso não seria possível de se realizar.

Pensar, também, que os registros do conhecimento não traduzem ou nem sempre traduziram a totalidade dos múltiplos conhecimentos produzidos ao longo da história é relevante para se compreender quão insuficientes são os instrumentos e o trabalho de representação do conhecimento frente à gigantesca gama de conteúdos produzidos até hoje. E o quanto tal representação é usada politicamente para privilegiar ou não ideias, grupos, contextos.

Após a discussão dos dados, nossa avaliação é a de que é necessária a reflexão por parte dos bibliotecários sobre o estudo e a prática de estratégias que contribuem para a democratização do acesso à informação em bibliotecas sob o viés do Interculturalismo.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta oportunidade, vimos, de acordo com os dados obtidos no período de 2012/2 e 2013/2, que as universidades devem trabalhar no sentido de fortalecer a sociedade democrática e cidadã de tal modo que sejam capazes de responder às questões que decorrem do contexto culturalmente diverso da atualidade. Espera-se que a comunidade acadêmica de educação superior, em especial o curso de Biblioteconomia, discuta maneiras de proporcionar a inclusão social.

É relevante, portanto, a reflexão sobre o papel do bibliotecário enquanto agente de mudança em uma sociedade que discrimina e exclui os que se apresentam culturalmente diferentes do padrão. Na qualidade de mediador, o bibliotecário deve oferecer ao público leitor um atendimento que visa à legitimação de segmentos sociais que compõem o universo multicultural do Brasil, levando o usuário a notar que as manifestações culturais são tão diferentes quanto legítimas.

As discussões apresentadas neste artigo trazem evidências que apontam desafios consideráveis para se repensar a função do bibliotecário no processo de mediação. Neste contexto, a proposta da Educação Intercultural merece uma reflexão por ser uma estratégia viável no sentido de contribuir para que os serviços biblioteconômicos favoreçam a transformação social. Este trabalho se justifica, portanto, porque vai ao encontro de ações afirmativas já que visa propostas inclusivas, contribuindo, assim, para a efetivação da cidadania.

As evidências apontadas pelos bibliotecários que já atuam em bibliotecas indicam a necessidade de se colocar o tema “Interculturalismo” nas agendas de discussões para a formação e a atuação do profissional da informação. É relevante, portanto, a reflexão sobre o papel do bibliotecário enquanto agente de mudança em uma sociedade que discrimina e exclui os que se apresentam culturalmente diferentes do padrão. Trata-se de um estudo que discute a biblioteca como espaço que promove a relação entre grupos distintos de modo a respeitar as diferenças a partir de um diálogo renovado entre culturas.

Este artigo poderá contribuir para o desenvolvimento de serviços bibliotecários baseados em uma postura pró-ativa face ao gerenciamento da busca e do uso de informações multiculturais – daí a sua relevância.

REFERÊNCIAS

ACCART, Jean-Philippe. **Serviço de referência: do presencial ao virtual**. Brasília: Briquet de Lemos, 2012.

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação Cultural na Sociedade da Informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: In.: ENCONTRO ANUAL DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE PÓS-GRADUAÇÃO E PESQUISA EM CIÊNCIAS SOCIAIS - ANPOCS, 32., 2008, Caxambu. Anais eletrônicos... , 2008.

Disponível em:

<http://www.anpocs.org/portal/index.php?option=com_docman&task=doc_view&gid=2381&Itemid=230>. Acesso em: 07 ago 2013.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga; OLIVEIRA, Marlene de. A produção de conhecimentos e a origem das Bibliotecas. In: OLIVEIRA, Marlene de. (Coord.). **Ciência da Informação e Biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. Belo Horizonte: UFMG, 2005. Cap. 2.

BATTLES, Matthew. **A conturbada história das bibliotecas**. São Paulo: Planeta do Brasil, 2003.

CANAU, Vera Maria. (Org.). **Educação intercultural e cotidiano escolar**. Rio de Janeiro: 7letras, 2006.

FIGUEIREDO, Nice Meneses de. Recomendações práticas para o aperfeiçoamento do serviço de referência/informação nas bibliotecas brasileiras. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 11, n. 1, p. 35-44, jan./jun. 1983. Disponível em <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008573&dd1=2e562>>: Acesso em: 22 maio 2014.

FLEURI, Reinaldo Matias. Multiculturalismo e interculturalismo nos processos educacionais. In: CANAU, Vera Maria et al (Org.). **Ensinar e aprender: sujeitos, saberes e pesquisa**. Rio de Janeiro: DP&A, 2000, p. 67 – 81.

FLEURI, Reinaldo Matias. Intercultura e educação. **Revista Brasileira de Educação**, n.23, Número Especial, p. 16 – 35 Maio/Ago, 2003. Tema: Cultura, culturas e educação. Anped – Associação Nacional de Pós-Graduação e Pesquisa em Educação. Disponível em <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-24782003000200003>. Acesso em 22 de jan 2011.

GROGAN, Denis. **A prática do serviço de referência**. Brasília: Briquet de Lemos, 2001. INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. **The IFLA multicultural library manifesto**. The multicultural library - a gateway to a cultural diverse society. Disponível em <<http://www.ifla.org/publications/iflaunesco-multicultural-library-manifesto>>. Acesso em: 05 ago 2013.

MELO, Ana Cristina Azevedo Ursulino; NASCIMENTO, Aline Vieira; MELO, Thelma Marylanda Silva de. A transcompetência delineando o perfil do bibliotecário de referência em bibliotecas universitárias. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 7-10 jul. 2013. Florianópolis. [Artigo]. Disponível em: <<http://portal.febab.org.br/anais/article/view/1493/1494>>. Acesso em: 20 set. 2013.

ODDONE, Nanci. O profissional da informação e a mediação de processos cognitivos: a nova face do antigo. **Informação & Sociedade: estudos**, v. 8, n. 1, 1998. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/425/346>>. Acesso em: 20 jun. 2013.

SANTOS, Milton et all. **Território, Globalização e Fragmentação**. São Paulo: HUCITEC/ANPUR, 1994.

SILVA, Maria José Lopes da. Desvelando identidades não reveladas: dilemas da pedagogia multirracial na escola brasileira. In.: GONÇALVES, Maria Alice Rezende. (Org.). **Educação, cultura e literatura afro-brasileira: Contribuições para a discussão da questão racial na escola.** Vol. I. Rio de Janeiro: Quartet: NEAB-UERJ, 2007.

SOUZA, Adriana Maria de. **O coaching na atuação do profissional da informação.** 2013. Dissertação (Mestrado em Comunicação Social)– Escola de Comunicação e Artes, Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2013. 187 p.

THIOLLENT, Michel. **Metodologia da pesquisa-ação.** 14.ed. aum. São Paulo: Cortez, 2005.