



XXI ENANCIB

Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação

50 anos de Ciência da Informação no Brasil:
diversidade, saberes e transformação social

Rio de Janeiro • 25 a 29 de outubro de 2021

XXI Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XXI ENANCIB

GT-3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

O PERFIL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO NO SÉCULO XXI: COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS

THE PROFILE OF THE INFORMATION MEDIATOR IN THE 21st CENTURY: NECESSARY SKILLS

Gleise Brandão - Universidade Federal da Bahia (UFBA)

Jussara Borges - Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Modalidade: Trabalho Completo

Resumo: O papel do mediador da informação do século XXI tem caráter social e pode contribuir para uma maior autonomia dos sujeitos no processo de satisfação de suas necessidades informacionais, por isso precisa estar alinhado a uma atuação consciente. Nesse sentido, busca-se identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para compor o perfil do mediador da informação voltado a esse papel. Utilizou-se o levantamento bibliográfico como procedimento metodológico para a pesquisa bibliográfica. Os resultados indicam que o perfil desse mediador demanda um conjunto de aspectos estéticos, éticos, políticos, dialógicos, colaborativos e de alteridade que estão diretamente relacionados ao desenvolvimento de competências infocomunicacionais. Diante disso, conclui-se que o seu desenvolvimento pode contribuir para a constituição de um perfil crítico, proativo e protagonista, isso pode resultar no aumento do nível de consciência participativa e colaborativa.

Palavras-chave: mediação da informação; mediador da informação; perfil profissional.

Abstract: The role of the mediator of information in the 21st century has a social character and can contribute to a greater autonomy of subjects in the process of satisfying their informational needs, so it needs to be aligned with a conscious performance. In this sense, it seeks to identify the knowledge, skills and attitudes available to compose the profile of the information mediator aimed at this role. The bibliographic survey was used as a methodological procedure for the bibliographic research. The results indicate that the profile of this mediator demands a set of aesthetic, ethical, political, dialogic, collaborative and alterity aspects that are directly related to the development of infocommunication skills. Therefore, it is concluded that its development can contribute to the constitution of a critical, proactive and protagonist profile, this can result in an increase in the level of participatory and collaborative awareness.

Keywords: Information mediation; Information mediator; professional profile.

1 INTRODUÇÃO

A mediação por vezes pode ser vista como funcionalista, reduzida à condição de um “instrumento” ou “apoio” nos processos de significação, devido à sua característica intrínseca

ao processo cultural. Perrotti e Pieruccini (2014, p. 3) explicam que “[...] nem sempre sua importância foi destacada e compreendida como em sua essencialidade. Nas hermenêuticas de bases idealistas, assim como nas funcionalistas, tendeu, por exemplo, a ser vista como elemento espúrio, tolerado apenas, posto que inevitável.” O mesmo pode ser percebido nas práticas mediacionais realizadas por bibliotecários e arquivistas nos serviços de referência no contexto de um viés custodial.

Tais profissionais da informação atuavam mais fortemente na guarda documental, limitando assim a sua atuação no processo de significação. Porém, diante dos entornos do cenário informacional vigente – no qual há maior valorização da informação, diversidade de ferramentas tecnológicas para o acesso, a produção e o compartilhamento das informações e maior demanda por letramento e autonomia frente à informação – faz-se necessário, conforme Silva (2010), que os mediadores tenham um perfil ativo, interativo e colaborativo, desenvolvendo assim um perfil múltiplo que se adapta e aproveita as inovações tecnológicas, a partir de uma lógica relacional. Nesse cenário, observa-se que a participação do arquivista e do bibliotecário nem sempre é expressiva.

É preciso atentar-se para o fato de que a noção de mediação cultural se baseia no ato de intermediar relações (PERROTTI; PIERUCCINI, 2014). Por isso, tal perfil múltiplo evidencia a necessidade também do desenvolvimento de competências em comunicação que tem como elemento substancial a relação mútua entre os sujeitos, estimulando a interação, o desenvolvimento de laços sociais e o trabalho colaborativo e participativo por meio das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Diante disso, o objetivo desse trabalho é identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes necessárias para compor o perfil do mediador da informação alinhado ao seu papel no século XXI que se relaciona a uma atuação social, política e educacional no processo de busca e uso crítico das informações de modo a contribuir para a formação da autonomia dos prosumidores¹.

Para tanto, realizou-se uma pesquisa bibliográfica a partir de levantamento realizado no período de fevereiro a março de 2019 nas bases de dados e portais: Web of Science, Library & Information Science Abstracts, Library Literature & Information e o Portal de Periódicos Capes, com as terminologias “mediação da informação”, “mediador da informação”

¹ No contexto deste trabalho, prosumidor é o sujeito que busca, interpreta, se apropria, produz e compartilha informações, assim contrapõe-se ao uso do termo usuário por entender que este reduz a atuação do sujeito no cenário informacional e o remete a uma posição passiva de recepção de conteúdo. Dessa forma, compreende-se o prosumidor como sujeito ativo e atuante no processo de mediação da informação.

associadas à “perfil profissional” e “competências”. Quanto ao refinamento, para a seleção do material bibliográfico filtrou-se os resultados para os idiomas: português, inglês e espanhol. Foi feita a seleção a partir da leitura dos títulos e resumos, sendo escolhidos os trabalhos que atendiam aos de critérios de pertinência, relevância e atualidade. Nesse sentido, foram excluídos aqueles que não tratavam diretamente do tema ou não acrescentavam algo novo à temática, não eram atuais ou apresentavam idiomas diferentes dos requeridos. Posteriormente, realizou-se a análise a partir da leitura completa dos trabalhos selecionados.

Quanto à sua estruturação, o trabalho é constituído por duas seções além desta introdução: a primeira trata sobre o desenvolvimento teórico em torno do perfil e das competências necessárias ao mediador da informação e a segunda traz as considerações finais do estudo.

2 O PERFIL E AS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO

A mediação é autônoma e, além dos aspectos funcionais e instrumentais, é portadora de sentidos próprios que envolvem os objetos, os sujeitos culturais e seus respectivos contextos (PERROTTI; PIERUCCINI, 2014). Nesses termos, Oliveira (2011, p. 2) define o protagonismo cultural “[...] como ação afirmativa dos sujeitos em suas relações com a cultura e o conhecimento.” Assim, entende-se que para que os processos de mediação da informação possam extrapolar o funcionalismo e instrumentalismo é necessário que o mediador desenvolva um perfil protagonista e autônomo.

Diante disso, compreende-se que a atuação do mediador sob o viés da formação de prosumidores demanda um perfil menos funcionalista. Almeida Júnior e Santos (2019, p. 108) defendem que “[...] o papel que as ações críticas de interferência desempenham está pautado na postura proativa e no senso crítico visto que coloca, em relação e confronto, os conhecimentos e experiências que os sujeitos possuem com os novos conhecimentos.” Assim, ao pensar a mediação da informação como um ato de negociação retira-se o mediador da condição meramente funcionalista e agrega-se um papel relevante como produtor de sentidos capaz de interferir nas relações sociais e culturais.

Esse perfil mais proativo, colaborativo e menos funcionalista passa a englobar atividades como orientar o sujeito quanto à utilização dos recursos informacionais de forma mais crítica e direcionada para torná-lo independente no processo de satisfação de suas

próprias necessidades informacionais (ALMEIDA; FARIAS, 2019), o que evidencia o seu papel enquanto educador.

Farias (2016) defende que o bibliotecário ao atuar como mediador precisa desenvolver um perfil protagonista, proativo, dialógico e participativo. Diante disso, Farias (2016) entende que empreendedor, crítico, paciente, dinâmico, flexível, mediador, proativo, altruísta, aberto ao diálogo, consciente, criativo são características do perfil de um bibliotecário protagonista que são construídas com base na competência em informação, mediação da informação e formação. Observa-se, no entanto, que para o delineamento de um perfil proativo, dialógico e colaborativo é necessário um conjunto de saberes múltiplos, bem como o desenvolvimento de competências específicas que se voltam não somente para a informação.

Embora se reconheça necessário o desenvolvimento de competências de caráter informacional, pois podem fomentar a emancipação do sujeito que ao se tornar competente “[...] toma suas decisões com mais embasamento e confiança já que compreende, com criticidade, as conjecturas culturais, atividades econômicas, políticas, econômicas e educativas do seu entorno.” (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS, 2019, p. 109); também não se pode perder de vista a relevância de competências a nível comunicacional, uma vez que estas favorecem o processo de negociação ao envolver o diálogo, a troca e a interação entre o mediador e o prosumidor. Dessa forma, na medida em que as competências em informação o ajudam a lidar com a informação e os processos informacionais, as competências em comunicação contribuirão para firmar uma relação bilateral nesse processo de negociação.

2.1 Competência em informação

A competência em informação ajudará o mediador a lidar com os processos informacionais (busca, avaliação e uso da informação) de forma mais crítica, uma vez que a compreensão atual dessa competência tem a apropriação da informação como elemento central do conceito. Para Silva (2010, p. 30) a competência em informação é importante para o perfil do mediador da informação que precisa realizar atividades voltadas para a seleção e avaliação de conteúdo, elaboração de metadados e afins ao contribuir com a gestão de sites, portais e blogs de instituições de informação. Nessa perspectiva, a competência em informação é entendida como “[...] o conjunto de competências críticas (cognitivas) dos utilizadores na busca, na avaliação e no uso da informação disponível”.

Por se tratar de uma ação crítica mediadora, a competência em informação contribui fortemente para o desenvolvimento do uso crítico da informação e, conseqüentemente, para a sua transformação em conhecimento. De acordo com Almeida Júnior e Santos (2019, p. 107), a competência em informação no contexto dos processos de mediação propicia o aprender a aprender, uma vez que suscita “[...] o exercício dinâmico do pensamento que comporta questionamentos sobre o concreto e o abstrato, tornando-se uma operação seletiva, via reflexão, daquilo que é e não é relevante para o desenvolvimento do conhecimento”.

Nesse sentido, Almeida e Farias (2019) ressaltam a contribuição dos estudos que estabelecem a relação entre a mediação e a competência em informação para o desenvolvimento acadêmico, científico e também da educação superior, assim, compreendem que quando as ações da mediação estão alinhadas com a competência em informação numa perspectiva voltada aos sujeitos “[...] está se desenvolvendo neles algumas das habilidades que compõem a competência em informação e possibilitando a formação de sujeitos críticos e conscientes quanto ao seu papel na sociedade da informação.” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 47-48)

O desenvolvimento de competências em informação contribui para a formação de um perfil protagonista, pois possibilita ao profissional ter uma postura proativa, se antecipar aos problemas e superar obstáculos habilmente, agir de forma solícita para atender a necessidade do sujeito, tomar decisões, se dispor a aprender de maneira contínua, formular estratégias, assim como utilizar recursos para realizar as atividades de forma bem-sucedida (FARIAS, 2016). A competência em informação não foca simplesmente na resolução de problemas para tomada de decisão ou satisfação de uma necessidade, mas especialmente na apropriação e uso crítico da informação podendo levar à produção de novos conhecimentos, bem como incentiva o aprendizado ao longo da vida. Tais aspectos podem favorecer o despertar do protagonismo social no perfil do mediador.

Para estabelecer uma postura proativa e inovadora ante às necessidades dos prosumidores, o profissional precisa desenvolver “[...] consciência crítica, com foco na responsabilidade individual e coletiva, e na habilidade de tomar decisões e iniciativas, tornando-se protagonista de suas atividades laborais” (FARIAS, 2016, p. 107). Ao atuar como protagonista, o mediador da informação pode contribuir para o desenvolvimento da autonomia dos prosumidores. Sob tal ponto de vista, a competência em informação também tem importante contribuição no processo de aprendizagem dos sujeitos, pois “[...] todas as

nossas percepções são mediadas por algo ou alguém e construídas com a interferência do outro. É, portanto, um conceito aplicado em diversas áreas do conhecimento com objetivos diretamente relacionados ao contexto dos indivíduos.” (ALMEIDA, FARIAS, 2019, p. 38). Ressalta-se que, como faz parte do seu papel, é necessário que ele tenha o domínio de tais competências para que possa contribuir no processo de aprendizado de outrem.

Nessa perspectiva, realizar uma mediação da informação que leve em conta o desenvolvimento do protagonismo social “[...] requer do mediador autoconhecimento profissional, tendo em mente que todas as ações devem ser realizadas sempre em conjunto, e de forma dialógica com todos os sujeitos envolvidos.” (FARIAS, 2016, p. 107). Observa-se, assim, que o desenvolvimento do protagonismo também está atrelado ao aprimoramento das competências em comunicação do mediador, que ao empregar essas competências para dialogar, negociar e procurar compreender o outro (suas necessidades, habilidades e dificuldades) pode mais facilmente ser levado a reconhecer o prossumidor como ator ativo do processo de mediação.

Outro aspecto a ser considerado na relação entre o protagonismo e o desenvolvimento de competências é o autoconhecimento. Desse modo, a *metaliteracy* permite alargar as contribuições das competências em informação para a atuação do mediador, visto que traz como ponto forte o aspecto metacognitivo. Nesse viés, a metacognição é entendida por Jacobson e Mackey (2013) como o ato de pensar sobre nossas ações, motivações, experiências e eventos no mundo, assim, favorece o autoconhecimento sobre seu aprendizado e sua atuação profissional. Dessa forma, acredita-se que tal abordagem pode contribuir para a tomada de consciência do mediador, pois permitirá a ele refletir sobre o seu papel e suas potencialidades ao mediar a informação e, ainda, possíveis deficiências ou dificuldades que precisam ser superadas para melhorar sua atuação.

Ademais, a competência em informação, vista a partir de uma perspectiva crítica, abrange aspectos estéticos, éticos e também políticos que visam contribuir para a emancipação do sujeito nos processos informacionais e satisfação de suas necessidades. Nesse sentido, pretende-se apresentá-los e contextualizá-los.

A estética que é tratada aqui faz parte dos estudos da Filosofia e está associada, de maneira resumida, à reflexão acerca da sensibilidade e da beleza. Quando associada à competência em informação relaciona-se às habilidades como a criatividade, imaginação e sensibilidade dos sujeitos ao despertarem para uma necessidade informacional. Para Orelo e

Vitorino (2012) a estética, de acordo com o contexto que está inserida, pode ser compreendida de diferentes formas. Assim, as autoras buscam compreender como a Estética se relaciona com o desenvolvimento cognitivo, a criatividade, a imaginação, a solidariedade e também a sensibilidade dos sujeitos, a partir dos fundamentos da Filosofia.

Essa dimensão estética está relacionada com a “[...] construção do conhecimento pela sensibilidade, pelas percepções de mundo e sua relação com a ética, pois contribui de forma significativa para o desenvolvimento dos indivíduos, preparando-os para exercerem a cidadania com responsabilidade e criticidade” (ORELO; VITORINO, 2012, p. 52), contribuindo para o desenvolvimento social e democrático.

Quando interligada à competência em informação, a dimensão estética vincula-se à “[...] contemplação do belo e da arte e se aprimora com a leitura de narrativas que despertam habilidades e aprendizados, dentre as quais: montar um quebra-cabeça narrativo, desvendar enigmas e solucionar problemas” , segundo Pereira e Alcará (2019, p. 131). De tal modo, as autoras compreendem que a competência em informação exige um pensamento inovador do sujeito para resolver ou atender suas necessidades e/ou problemas, por isso a criatividade, imaginação e sensibilidade são tão relevantes.

A competência em informação se volta para o conhecer e o saber, estes fundamentais para o fazer. Nessa concepção o pensamento crítico, a imaginação, a criatividade são elementos fundamentais para o desenvolvimento da dimensão estética (ORELO; VITORINO, 2012, PEREIRA; ALCARÁ, 2019). Com relação à atuação do mediador, Gomes (2014, p. 56) entende que essa dimensão pode também estar associada “[...] à estética dos próprios ambientes, do discurso e abordagens do mediador e dos instrumentos, produtos e serviços acessados nesse ambiente.” A arquitetura informacional de um repositório, por exemplo, poderia ilustrar de forma prática o cuidado com a estética como forma de tornar o ambiente mais confortável, adequado e acessível ao sujeito. É importante destacar que autores como Pereira e Alcará (2019) defendem que a dimensão estética se constitui no mundo exterior (material) e interior (sentimentos). Assim, infere-se que o exemplo citado poderia ser compreendido como parte do mundo exterior e material.

De acordo com Orelo e Vitorino (2012, p. 53), é essencial proporcionar aos sujeitos a oportunidade de se tornarem competentes em informação, nesse sentido o desenvolvimento da dimensão estética desperta no sujeito “[...] o desejo pelo aprendizado contínuo, priorizando nesse conjunto os elementos essencialmente humanos, como a sensibilidade, a

cognição, a criatividade, a imaginação, o pensamento crítico, a autorreflexão.” De tal modo, para as autoras desenvolver a estética associada à competência em informação proporciona uma relação de solidariedade onde a criatividade e a sensibilidade podem se transformar em ação e responsabilidade social. Por isso, aqui estão relacionados também os aspectos éticos.

Há de se considerar ainda a dimensão ética da mediação da informação no perfil do mediador, que envolve a responsabilidade com a construção de conhecimento e apropriação da informação sem que isso possa envolver objetivos particulares, imposição ou tentativas de manipulação. Gomes (2014, p. 56) afirma que a mediação da informação, quando entendida como uma ação de interferência, traz consigo a preocupação com o risco de manipulação da informação e da interlocução, o que demanda do mediador o desenvolvimento da “[...] consciência e competência para uma interferência sem manipulações, garantindo o acolhimento, a escuta, a observação e o diálogo com os envolvidos na ação, como também o direito de acesso à diversidade de ideias e o livre pensar, inibindo a censura e o tratamento desigual.” Diante disso, torna-se evidente a contribuição da competência em informação ao trazer a preocupação com a postura ética do mediador no que tange a respeitar o prosumidor, buscar interferir positivamente no sentido de ajudá-lo a compreender a sua necessidade informacional e torná-lo autônomo nesse processo e não de maneira a manipulá-lo de acordo com seus próprios interesses.

Pellegrini e Vitorino (2018, p. 130) corroboram ao compreenderem a dimensão ética da competência em informação como correspondente à ação humana, que tem base em “[...] princípios para a orientação da boa conduta dos indivíduos, em um contexto repleto de dilemas e distorções comunicativo-informacionais que afetam a realização de metas para uma vida boa.” Nesse sentido, conforme Pellegrini e Vitorino (2018), esta ação está voltada a saber equilibrar a informação e a comunicação, bem como os valores conflitantes de forma que traga resultados voltados para a justiça e o bem coletivo. Portanto, as competências em comunicação também são transversais aos aspectos éticos do perfil do mediador, uma vez que se preocupam com o respeito ao outro e a negociação.

Os aspectos éticos e legais da informação se manifestam em situações informacionais que envolvem um problema, conflitos de valores ou um posicionamento, o que demanda do mediador saber “[...] definir critérios para o uso ético e legal da informação ou seguir critérios pré-existentes (leis, resoluções, normalizações)” (PELLEGRINI; VITORINO, 2018, p. 130). Assim,

tais elementos podem ser visualizados no uso da informação, especialmente na tomada de decisão e na produção de conteúdo.

Destaca-se que a produção de conteúdo é um dos elementos da competência em informação e consiste no processo de geração de um novo conhecimento a partir das informações previamente recuperadas, selecionadas e avaliadas. Assim, está associada ao uso da informação. Pode-se dizer que o mediador também é um produtor de conteúdo, uma vez que ao elaborar instrumentos de pesquisa, por exemplo, ele se utiliza das informações custodiadas pelos arquivos e bibliotecas e dá a elas um novo sentido, transformando-as em conhecimento.

Aspectos éticos e legais como os direitos autorais, a propriedade intelectual e afins, precisam ser considerados na produção de conteúdo, uma vez que tanto o mediador quanto o prosumidor tem responsabilidade pelos conteúdos que dissemina, portanto precisa ter ciência das complicações resultantes da disponibilização de informações sem os devidos créditos autorais, bem como da relação ética da informação com a tecnologia, visto que esta tem influenciado cada vez mais na forma como os sujeitos criam e expressam suas ideias.

As TIC têm propiciado condições favoráveis para a produção de conteúdo tornando disponíveis diversas formas e ferramentas para a criação de conteúdo em diversificados formatos (texto, imagem, vídeo, entre outros). A mudança das tecnologias sociais tem impactado também na relação de conectividade entre os prosumidores, tornando possível a conexão entre as pessoas e favorecendo a produção criativa e interativa de conteúdo e, conseqüentemente, incentivando o trabalho colaborativo.

Dessa forma, não há dúvidas de que o trabalho colaborativo que tem sido, cada vez mais, desenvolvido em comunidades on-line e redes sociais potencializa a produção de conteúdo e a geração de novos conhecimentos, no entanto torna-se ainda mais necessário nos atentarmos para as questões éticas e legais no uso da informação. Essa questão também leva à reflexão dos aspectos políticos relacionados à competência em informação.

A informação é um insumo elementar para o desenvolvimento econômico, científico, cultural, entre outros segmentos. Há uma preocupação, cada vez maior, com o acesso, o direito à informação e a inclusão de novos valores como a busca pela transparência nas atitudes e decisões dos setores público e privado. O que torna mais necessário o incentivo à participação política do mediador da informação. A dimensão política relaciona-se à participação na construção coletiva da sociedade e ao exercício de direitos e deveres

(PELEGRINI; VITORINO, 2018). Tomando-se como base o valor estratégico da informação, o avanço constante das TIC e sua influência sobre o modo de acessar e usar informações e a necessidade de aprender a informar-se e comunicar-se para a participação social e política, bem como exercício da cidadania, infere-se que a promoção de competências infocomunicacionais se trata de um problema e/ou demanda social que deixa evidente a necessidade da formulação de políticas.

Muitas vezes, no senso comum, pensar em política leva a uma associação direta com a legislação, porém a dimensão política está diretamente relacionada com a vida em sociedade, a associação para a busca de objetivos comuns; as leis e os projetos são apenas decorrência disso. Dessa forma, entende-se ser necessário um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que coadunam num perfil proativo e protagonista, que se antecipa aos problemas e busca meios para solucioná-los, daí compreende-se a necessidade do desenvolvimento de competência em informação.

Ressalta-se que esse aspecto político também solicita o emprego de competências em comunicação, uma vez que abrange ações como compreender os atores envolvidos e suas relações, dialogar, negociar e estabelecer uma audiência, mobilizar redes de apoio para conseguir ajuda. Ademais, uma participação política mais ativa por parte do mediador requer dele um considerável nível de consciência e reflexão acerca do seu papel social na formulação, implementação e avaliação de programas, padrões e/ou metodologias para a promoção de competências infocomunicacionais com vistas a contribuir para a autonomia dos prosumidores, no que diz respeito à satisfação de suas próprias necessidades.

2.2 Competência em comunicação

A competência em comunicação contribui para firmar uma relação bilateral nesse processo de negociação, porque envolve o diálogo, a troca e a interação entre o mediador e o prosumidor. Logo, é definida como a “[...] capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e com ela manter uma relação bilateral.” (BORGES; BRANDÃO, 2014, p. 133).

Nos processos mediacionais, o desenvolvimento de competências em comunicação não se resume apenas ao fator interativo em espaços digitais. Silva (2010, p. 32) entende que a interação mútua pode começar e prolongar-se no espaço digital, “[...] mas não se

circunscreve aí, alimentando-se de contactos presenciais e, nesta medida, não disputam a função mediadora ao especialista da informação. Coexistem com ele, operando uma inversão criativa.” Por isso, há de se considerar as diferenças existentes entre o difusor e o mediador, conforme explica Darras (2003 apud PERROTTI; PIERUCCINI, 2014, p. 13): “O horizonte de expectativas do primeiro é a assimilação das mensagens pelo ‘receptor’, tomado como categoria isolada e particular. O do segundo, é a cultura, ou seja, a esfera pública da criação de sentidos.”. Nesse sentido, entende-se que o papel do mediador da informação abarca a apropriação da informação, que está para além da recepção e disponibilização da informação, e que se dá também a partir da relação com o outro. Por isso, a negociação faz parte de toda a ação mediadora e a dialogia se faz necessária.

Ao analisar o uso da noção de mediação cultural no campo da Informação e da Comunicação, Davallon (2007, p. 10) também considera as relações entre a comunicação e o processo de mediação. Para ele, a noção de mediação aparece “[...] cada vez que há necessidade de descrever uma acção implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos – e ainda menos uma circulação de um elemento de um pólo para outro.” Assim, a mediação não se trata do simples contato entre sujeitos ou menos ainda de uma transferência de informações. É preciso extrapolar esse viés funcionalista ou instrumentalista para englobar um viés mais social. Para tanto, se faz necessário um olhar mais atento para os processos comunicacionais, no qual estão envolvidos aspectos dialógicos, a alteridade e a colaboração.

A prática da mediação da informação, muitas vezes, envolveu a ação de informar apenas, se baseando numa lógica associada à disponibilização de conteúdos. No entanto, diante de um cenário infocomunicacional em que há maior conexão e conectividade entre os sujeitos que, por sua vez, tornaram-se mais ativos e participativos defende-se que essa mediação passiva não é mais suficiente para atender às necessidades dos prosumidores, nem condizente com o conceito de mediação que se defende.

Na mediação consciente, a dialogia “[...] torna exequível o exercício da crítica e a observação mais clara das incompletudes e lacunas que promovem a desestabilização dos conhecimentos estabilizados em cada sujeito”, conforme Gomes (2014, p. 48). De tal modo, há uma dimensão dialógica necessária na mediação da informação vista sob o ponto de vista de uma ação de interferência. Wolton (2010) explica que informar não é comunicar, a comunicação depende da informação para existir, porém vai além ao envolver a relação com

o outro. A relação inclui “[...] saber ouvir os usuários dando atenção e estimulando-os a expor suas dúvidas, necessidades e desejos, sem emitir juízo de valor; procurar ser tolerante e flexível diante dos questionamentos e das diferentes posturas do outro” (FARIAS, 2016, p. 119), o que pode estimular o aprendizado e a apropriação das informações por parte do prosumidor.

Nesse sentido, quando se fala em mediadores protagonistas espera-se que possam agir comunicativamente como “[...] falantes e destinatários, nos papéis da primeira e segunda pessoa, no mesmo nível do olhar. Contraindo uma relação interpessoal, na qual se entendem sobre algo no mundo objetivo e admitem os mesmos referentes mundanos” (HABERMAS, 2002, p. 53). Assim, entende-se ser preciso que o mediador se coloque no lugar do outro, o prosumidor.

Nesse processo, “[...] o sujeito pode se manter e até mesmo expandir sua identidade cultural e os valores a ela agregada, o que possibilita uma melhor compreensão da realidade social que o cerca e as relações/laços que constituem seu mundo, sua comunidade.” (FARIAS, 2016, p. 118). Logo, entra em questão aspectos voltados à alteridade: já é sabido que o ser humano é um ser social desde a sua gênese, porém as tecnologias sociais e o cenário infocomunicacional hodierno deixam essa condição humana cada vez mais em evidência. Há uma interdependência latente e a crescente necessidade de relacionar-se com o outro.

A influência das tecnologias sociais, embora tenha potencializado a interação e a conexão entre os sujeitos, não tornou a relação mais fácil. Hoje, “[...] as mensagens são incontáveis, as tecnologias, quase perfeitas, e os receptores sempre mais numerosos, heterogêneos e reticentes. Isso não decorre apenas da diversidade de línguas, mas também das representações, culturas e visões de mundo que se entrecrocaram.” (WOLTON, 2010, p. 16). É preciso conviver em sociedade e essa convivência exige a capacidade de ouvir e entender o outro.

Assim, torna-se necessário desenvolver a alteridade e, conseqüentemente, o respeito ao outro, suas adversidades e a consciência de que a interdependência é inevitável. De acordo com Wolton (2010, p. 16), ou se consegue “[...] organizar a convivência entre pontos de vista diferentes, com a dupla exigência de respeitar, ao mesmo tempo, a diversidade das ideias e um campo comum de comunicação, ou todos se fecharão em guetos e comunitarismos e em identidades mais ou menos belicosas.”. Entende-se que tal perspectiva precisa ser aplicada também na mediação da informação, pois do mesmo modo que o prosumidor precisa do

mediador para orientá-lo no processo de busca e uso das informações, o segundo é a razão de ser da práxis do primeiro, então pode-se dizer que há uma interdependência desses sujeitos no processo de mediacional.

De acordo com Farias (2016, p.118), o conceito de alteridade incide na relação de interação social com o outro, “[...] no contato, no processo de comunicação, e nessa mediação existente entre o “eu” e o “outro”, o que levaria a um autoconhecimento, fundamental para o desenvolvimento de competências em diversos âmbitos, inclusive e principalmente, informacionais”. Nesse sentido, o desenvolvimento da alteridade pode contribuir para que o mediador possa compreender a necessidade informacional do prosumidor e contribuir de maneira mais efetiva a torná-lo mais autônomo no processo de satisfação de suas necessidades.

Outro aspecto que as competências em comunicação podem agregar ao perfil do mediador é com relação a lidar com as mídias sociais e o trabalho colaborativo. Essa competência está muito relacionada às “[...] capacidades de colaboração, socialização e ‘fazer as coisas juntos’. Esperamos co-criar e experimentar os modelos de fluxo bidirecional de uso compartilhado do conhecimento e sua difusão. Nossas identidades estão expostas, a disposição de quem queira explorar.” (SIEMENS, 2013, p. 72). Desenvolver competências em comunicação pode ajudar o mediador a estabelecer uma rede de contatos com outros profissionais e, assim, contribuir na satisfação das necessidades dos prosumidores. Por exemplo, numa situação em que o prosumidor procura o serviço de referência de um arquivo ou biblioteca, mas não há informações disponíveis de acordo com a sua demanda, o mediador pode estabelecer contato com profissionais de outras instituições e encaminhá-lo.

Também se ressalta a relevância do trabalho colaborativo, que inclui inclusive a produção e o uso de ferramentas colaborativas. Em função do caráter multidisciplinar da informação, é comum na prática de arquivistas e bibliotecários o trabalho conjunto com outros profissionais como advogados, historiadores, administradores, museólogos e afins. Por isso, desenvolver e/ou aperfeiçoar essa competência torna-se um diferencial no perfil do mediador.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Buscou-se neste trabalho identificar os conhecimentos, habilidades e atitudes necessários para a construção do perfil do mediador da informação no contexto do século XXI.

Nesse sentido, defende-se que o perfil desse mediador seja composto por um conjunto de aspectos estéticos, éticos, políticos, dialógicos, colaborativos e de alteridade que estão diretamente relacionados ao desenvolvimento de competências infocomunicacionais.

Para tornar a mediação um processo consciente entende-se ser necessário o desenvolvimento tanto da competência em informação quanto da competência em comunicação imbricada no conceito de competências infocomunicacionais; haja vista que o agente mediador precisa desenvolver competências para lidar com a informação, para se comunicar e lidar com o prosumidor, mas também para orientá-lo no processo de busca e uso crítico das informações.

Conclui-se que o desenvolvimento de competências infocomunicacionais pode contribuir para a constituição de um perfil crítico, proativo, protagonista, estimulando-se a reflexão acerca do seu papel no processo de apropriação da informação feita pelo prosumidor, isso pode resultar no aumento do nível de consciência participativa e colaborativa.

Acredita-se que o desenvolvimento de competências não é um processo automático que ocorre por meio do simples contato com as tecnologias, ao contrário precisa ser promovido. Assim, estudos voltados à formação de mediadores da informação podem colaborar com o desenvolvimento mais consciente da ação mediadora e, de maneira prática, na construção de um perfil profissional competente, protagonista e consciente de sua responsabilidade social.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Larisse; FARIAS, Gabriela. Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário – concepção bibliotecária. *In*: FARIAS, Gabriela; FARIAS, Maria Giovanna. **Competência e Mediação da Informação**: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: Abecin, 2019.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Leitura, mediação e apropriação da informação. *In*: SANTOS, Jussara. (Org.). **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Biblioteca Nacional, 2007. p. 33-45.

BORGES, Jussara; BRANDÃO, Gleise. Competências em comunicação no ciberespaço: um novo desafio às organizações da sociedade civil. *In*: OLIVEIRA, Lídia; BALDI, Vania. **A insuportável leveza da web**: retóricas, dissonâncias e práticas na sociedade em rede. Salvador: EDUFBA, 2014.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.com** (Portugal), n. 4, p. 4-37, 2007. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/61109>. Acesso em: 09 ago. 2021.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015/fev. 2016.

GOMES, Henriette. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46 – 59, maio/ago. 2014.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria de la Acción Comunicativa**. 2 vols. Madrid: Taurus, 1987.

JACOBSON, Trudi; MACKEY, Thomas. Proposing a metaliteracy model to redefine information literacy. **Communications in Information Literacy**, v. 7, n. 2, p. 84-91, 2013.

OLIVEIRA, Amanda. A mediação da informação como experiência de negociação de sentidos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, 2011.

ORELO, Eliane. VITORINO, Elizete. Competência informacional: um olhar para a dimensão estética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.17, n.4, p.41-56, out./dez. 2012.

PELLEGRINI, Eliane. VITORINO, Elizete. A dimensão ética da competência em informação sob a perspectiva da Filosofia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.23, n.2, p.117-133, abr./jun. 2018.

PEREIRA, Ana Paula. ALCARÁ, Adriana. A dimensão estética da competência em informação e a leitura do livro de imagem. **R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 10, n. 1, p. 130-146, mar./ago. 2019.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. A mediação cultural como categoria autônoma. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 01 – 22, maio/ago. 2014.

SIEMENS, George. **Conociendo el conocimiento**: Nodos Ele, 2010.

SILVA, Armando. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com – Revista de Ciências e Tecnologias de Informação e Comunicação**. Porto, n.9, 2010.

WOLTON, Dominique. **Informar não é comunicar**. Porto Alegre: Sulina, 2010.