



UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
DOUTORADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

GLEISE DA SILVA BRANDÃO

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O PAPEL DO
MEDIADOR: PERFIL E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS
PARA UMA ATUAÇÃO CONSCIENTE

Salvador
2021

GLEISE DA SILVA BRANDÃO

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O PAPEL DO
MEDIADOR: PERFIL E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS
PARA UMA ATUAÇÃO CONSCIENTE**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do título de doutora em Ciência da Informação.

Orientador(a): Jussara Borges

Salvador
2021

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP) de acordo com ISBD

B817p

Brandão, Gleise da Silva

A mediação da informação e o papel do mediador : perfil e competências necessárias para uma atuação consciente/ Gleise da Silva Brandão. – Salvador, 2021.

225 f. : il. color.

Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2021.

Orientadora: Profa. Dra. Jussara Borges.

1. Mediação da informação. 2. Papel do mediador da informação. 3. Arquivista – Perfil profissional 4. Bibliotecário – Perfil profissional. 5. Competências infocomunicacionais. I. Borges, Jussara.

CDD: 025.5

GLEISE DA SILVA BRANDÃO

**A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O PAPEL DO MEDIADOR: PERFIL E
COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA UMA ATUAÇÃO CONSCIENTE**

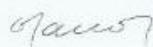
Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), como requisito para obtenção de grau de Doutor em Ciência da Informação.

Aprovada em: 21/07/2021

Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente:
gov.br Jussara Borges de Lima
Data: 30/09/2021 18:06:14-0300
Verifique em <https://verificador.iti.br>

Prof. Dra. Jussara Borges de Lima - Orientadora - UFBA



Prof. Dr. Othon Fernando Jambeiro Barbosa - Membro Externo Titular - UFBA



Prof. Dr. Edmir Perrotti - Membro Externo Titular - USP



Prof. Dr. Oswaldo Francisco de Almeida Junior - Membro Externo Titular - UEL



Prof. Dra. Henriette Ferreira Gomes - Membro Interno Titular - UFBA

Aos meus pais,
Nilza e José Carlos.

[...] toda educação, toda ação educativa deve necessariamente estar precedida de uma reflexão sobre o homem e de uma análise do meio de vida concreto a quem queremos educar (ou melhor a quem queremos ajudar a educar-se)

*Educação não transforma o mundo.
Educação muda pessoas.
Pessoas transformam o mundo.*

Paulo Freire

AGRADECIMENTOS

O doutorado representa uma fase de muito aprendizado, reflexão e amadurecimento, o que possibilitou que um conjunto de sensações aflorasse; emoções que vão desde a curiosidade e a alegria até o medo e a angústia. Mas sem dúvidas, um rico processo de aprendizado que nos ressignifica e edifica. Esse caminho eu não trilhei sozinha, afinal não se constrói nada sozinho. Tive a felicidade de encontrar muitas pessoas que me ajudaram, apoiaram e estenderam a mão em diversos momentos.

Eu sei que palavras não serão suficientes para revelar a minha imensa gratidão a todos que estiveram presentes na minha vida, colaborando para que este sonho se tornasse realidade, mas sei que ao registrá-las estarei também as eternizando.

Assim, agradeço.

Da minha parte, eu só posso agradecer pela vida, especialmente nesse momento tão delicado de pandemia. Gratidão pela força, coragem e lucidez para concluir esse ciclo que se encerra para que outros possam iniciar-se.

Aos meus pais, Nilza e José Carlos, sou eternamente grata pelo amor incondicional e pela dedicação em me transformar no que sou. É de vocês que vem a minha maior inspiração, de toda essa humildade e generosidade. É por vocês que tenho vontade de ir mais longe, de vencer os desafios. Vocês me ensinaram que o único caminho para o crescimento e, como vocês dizem, para “ser alguém na vida” é pela via da educação, embora não tenham tido essa oportunidade. Minha vida não teria sentido sem vocês!

A Érica, a quem eu desejo ser motivo de orgulho, alguém em quem ela possa confiar para orientá-la nesse mundo (inclusive acadêmico), compartilhar, trocar experiências e também aprender. Obrigada por todo amor e carinho.

A Luiz, pelo amor, carinho e companheirismo. Por segurar a minha mão nos momentos felizes e nos mais desesperadores, por ser meu porto seguro.

A Dave, por ser meu companheiro fiel e inseparável, que me doa puro amor sem pedir nada em troca. Por ser luz e alegria na minha vida.

À família, pelo apoio, incentivo e também pela compreensão diante da minha ausência em algumas confraternizações.

Aos amigos, pela compreensão, carinho e cumplicidade, especialmente a Jaires, amiga de infância, por sonhar e realizar-se junto a mim. A Keyla, amiga que a graduação me presenteou, pela cumplicidade, pelas gargalhadas e por todas as histórias inesquecíveis.

A todos os colegas que a vida acadêmica me presenteou, companheiros nas disciplinas, nos eventos científicos e nos demais momentos de desabafo nos corredores do Instituto de Ciência da Informação e nos grupos de WhatsApp.

Aos membros e amigos do Gepicc, Natanael Sobral, Francisco Pedroza, Rodrigo Meirelles, Gillian Queiroga, Louise Oliveira, Maria Carolina Santos e, especialmente, Chico Daher, Susane Bastos, Ana Paula Teixeira, Évelin Santos e Keyla Santos, pela parceria, paciência e generosidade em sempre contribuir com o desenvolvimento do trabalho, instigar e lançar novos olhares.

À minha orientadora, Jussara Borges, pela parceria, amizade, apoio e acolhimento. Por toda a compreensão nos momentos mais delicados e, especialmente, por sempre acreditar e me incentivar a explorar novos horizontes.

Aos mestres, professora Isabel Barreira, professora Fernanda Melo, professora Henriette Gomes, professor Othon Jambeiro, professora Nídia Lubisco, professor Rubens Ribeiro, professor Edmir Perrotti, professor Oswaldo Francisco Almeida Júnior dentre outros tantos que contribuíram fortemente para a minha formação.

Aos assistentes, técnicos-administrativos e demais colaboradores do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação e do Instituto de Ciência da Informação como um todo, em especial a Marilene Luzia e Ariston Mascarenhas por toda disponibilidade, prestatividade e generosidade em ajudar a todos que recorrem a eles, assim como foi comigo.

À Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior. O presente trabalho foi realizado com apoio da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001.

RESUMO

A mediação da informação consiste em um processo autônomo, dinâmico e dialógico que, por meio da interferência, visa a apropriação da informação e contribui para a emancipação do sujeito na satisfação de sua necessidade informacional. Considera-se que a ação mediadora está diretamente relacionada à práxis do arquivista e do bibliotecário e ao seu nível de conscientização, e que os entornos de um cenário informacional contemporâneo trazem novos desafios para essa atuação. Nessa perspectiva, questionou-se e analisou-se o papel do mediador da informação no século XXI e de que forma o desenvolvimento de competências infocomunicacionais contribui para a construção de um perfil alinhado a uma atuação consciente. Especificamente, buscou-se elucidar o seu papel, identificar as competências demandadas e analisar os elementos necessários para a construção do seu perfil profissional. Quanto aos procedimentos metodológicos, realizou-se uma pesquisa bibliográfica para compreender os conceitos tratados e desenvolver o aspecto teórico da pesquisa. Em termos empíricos, a observação se deu em torno do curso de extensão intitulado “Promoção de competências infocomunicacionais no ensino superior”, que foi voltado para estudantes de Arquivologia e Biblioteconomia da Universidade Federal da Bahia, em sua primeira edição, e para estudantes de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul e bibliotecários, na sua segunda edição. Assim, a pesquisa foi realizada com 136 estudantes, a fim de analisar a contribuição dessas competências na formação de mediadores conscientes. Nesse sentido, utilizou-se a observação participante e a aplicação de questionário como técnicas de coleta de dados, tendo como instrumentos o roteiro de observação e o próprio questionário. Adotou-se, ainda, a análise de conteúdo para fins de descrição e análise dos dados obtidos. Os resultados alcançados indicam que o desenvolvimento de aspectos estéticos, éticos, políticos, dialógicos, colaborativos e de alteridade relacionados às competências infocomunicacionais pode resultar no aumento do nível de consciência participativa e colaborativa do mediador, bem como levá-lo a uma postura mais crítica e proativa, estimulando a reflexão acerca do seu papel no processo de apropriação da informação e emancipação do prosumidor perante o universo informacional. Tais resultados levam à proposição desses elementos como necessários à construção do perfil do mediador da informação. Diante disso, pode-se concluir que o papel do mediador da informação tem caráter social e visa contribuir para uma maior autonomia dos sujeitos no processo de busca, apropriação e uso crítico das informações e se reflete, sobretudo, na educação para a informação. Nesse sentido, entende-se ser necessário o desenvolvimento de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para lidar criticamente com a informação, se comunicar e relacionar-se com o outro, lidar com a tecnologia e seu impacto social, político e cultural, ter uma postura crítica e reflexiva em torno do próprio aprendizado e da sua práxis para a construção de um perfil protagonista, que se mostra essencial no contexto de uma mediação da informação voltada à construção do conhecimento, uma vez que conduz o mediador, gradativamente, a uma atuação mais consciente.

Palavras-chave: mediação da informação; papel do mediador da informação; arquivista – perfil profissional; bibliotecário – perfil profissional; competências infocomunicacionais.

ABSTRACT

THE MEDIATION OF INFORMATION AND THE MEDIATOR'S ROLE: PROFILE AND NECESSARY SKILLS FOR A CONSCIOUS PERFORMANCE

The mediation of information consists of an autonomous, dynamic and dialogic process that, through interference, aims at the appropriation of information and contributes to the emancipation of the subject in satisfying his/her informational need. It is considered that the mediating action is directly related to the praxis of the archivist and the librarian and to their level of awareness, and that the surroundings of a contemporary informational scenario bring new challenges to this performance. From this perspective, the role of the mediator of information in the 21st century is questioned and analyzed and how the development of infocommunication skills contributes to the construction of a profile aligned with a conscious performance. Specifically, we sought to elucidate their role, identify the skills required and analyze the elements needed to build their professional profile. As for the methodological procedures, a bibliographical research was carried out to understand the concepts dealt with and develop the theoretical aspect of the research. In empirical terms, there was an observation around the extension course entitled Promoting infocommunication skills in higher education, which was aimed at students from the Archives and Library Science courses at UFBA, in its first edition, and at students from the Library Science course at UFRGS and librarians in the second edition. Thus, the research was carried out with 136 students, in order to analyze the contribution of these skills in the formation of conscious mediators. In this sense, participant observation and the application of a questionnaire were used as data collection techniques, using the observation script and the questionnaire as instruments. Content analysis was also adopted for the purpose of describing and analyzing the data obtained. The results achieved indicate that the development of aesthetic, ethical, political, dialogic, collaborative and otherness aspects related to infocommunication skills can result in an increase in the level of participatory and collaborative awareness of the mediator, as well as leading him to a more critical and proactive, stimulating reflection on their role in the process of appropriation of information and emancipation of the prosumer from the informational universe. Such results lead to the proposition of these elements as necessary for the construction of the information mediator's profile. Therefore, it can be concluded that the role of the information mediator has a social character and aims to contribute to a greater autonomy of the subjects in the process of search, appropriation and critical use of information and is reflected, above all, in education for information. In this sense, it is understood that it is necessary to develop a set of knowledge, skills and attitudes to critically deal with information, communicate and relate to others, deal with technology and its social, political and cultural impact, have a critical and reflective posture around learning itself and its praxis for the construction of a protagonist profile that proves to be essential in the context of a mediation of information aimed at the construction of knowledge, as it gradually leads the mediator to an action more aware.

Keywords: information mediation; role of the information mediator; archivist – professional profile; librarian – professional profile; infocommunicational skills.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Etapas das ações voltadas à promoção de competências.....	34
Figura 2 – Fases da análise de conteúdo.....	41
Figura 3 – Aspectos relacionados ao papel do mediador da informação	80
Figura 4 – Perfil do bibliotecário protagonista.....	101
Figura 5 – Identificação dos elementos necessários ao perfil do mediador	117
Figura 6 – Estrutura do curso de extensão PCInfo (primeira edição).....	123
Figura 7 – <i>Layout</i> do curso de extensão PCInfo (primeira edição).....	124
Figura 8 – Objeto digital de aprendizagem acerca da produção de conteúdos	126
Figura 9 – Objeto digital de aprendizagem acerca da avaliação da informação.....	127
Figura 10 – Estrutura do curso de extensão PCInfo (segunda edição)	130
Figura 11 – <i>Layout</i> do curso de extensão PCInfo (segunda edição)	133
Figura 12 – Objeto digital de aprendizagem sobre comunicação	135
Figura 13 – Representação das unidades de registros levantadas	141

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Dados gerais sobre o PCInfo.....	35
Quadro 2 – Identificação dos procedimentos metodológicos por objetivo	40
Quadro 3 – Categorias de análise dos dados.....	42
Quadro 4 – O foco dos estudos de usuários ao longo das décadas do século XX ..	47
Quadro 5 – Síntese das abordagens acerca da mediação da informação	59
Quadro 6 – Perfil profissional do egresso de Arquivologia e Biblioteconomia	100
Quadro 7 – Categorias de análise acerca das competências infocomunicacionais	143
Quadro 8 – Categorias de análise dos dados acerca do papel do mediador	156
Quadro 9 – Categorias de análise dos dados referentes ao perfil do mediador	172

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
Cetic.br	Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação
Covid-19	Doença do coronavírus
CRAI	Centro de Recursos para Aprendizagem e Investigação
Gepicc	Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Comunicações e Conhecimento
IES	Instituições de Ensino Superior
InfoCom	Grupo de Pesquisa em Comportamento e Competências Infocomunicacionais
MEC	Ministério da Educação
PCInfo	Promoção de Competências Infocomunicacionais no Ensino Superior
TIC	Tecnologia de Informação e Comunicação
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	16
2	CONFORMAÇÃO DA PESQUISA	21
2.1	PROBLEMATIZAÇÃO	21
2.2	OBJETIVOS.....	27
2.3	JUSTIFICATIVA.....	28
2.4	PERCURSO METODOLÓGICO.....	30
2.4.1	Natureza e tipologia da pesquisa	30
2.4.2	Abordagem do problema	31
2.4.3	Métodos da pesquisa	32
2.4.4	Caracterização do ambiente da pesquisa	33
2.4.5	Caracterização da amostra	36
2.4.6	Procedimentos e técnicas de coleta de dados	37
2.4.7	Métodos e procedimentos por objetivo	39
2.4.8	Procedimentos e técnicas de análise dos dados	40
2.4.9	Limitações da pesquisa	44
3	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA REVISÃO CONCEITUAL	45
3.1	OS ESTUDOS DE USUÁRIOS E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO.....	46
3.2	ASPECTOS CONCEITUAIS.....	51
3.3	A INFORMAÇÃO: OBJETO MEDIACIONAL	60
3.4	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO	66
4	O PAPEL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DO SÉCULO XXI	72
5	O PERFIL E AS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO	95
5.1	COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	102
5.1.1	Aspectos estéticos	105
5.1.2	Aspectos éticos	107
5.1.3	Aspectos políticos	109
5.2	COMPETÊNCIA EM COMUNICAÇÃO	110
5.2.1	Aspectos dialógicos	112
5.2.2	Aspectos voltados à alteridade	113
5.2.3	Aspectos colaborativos	115

5.3	SÍNTESE DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS AO PERFIL DO MEDIADOR	116
6	AÇÕES VOLTADAS À PROMOÇÃO DE COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS	120
6.1	PRIMEIRA EDIÇÃO.....	120
6.1.1	Estrutura	121
6.1.2	Ações desenvolvidas	125
6.2	SEGUNDA EDIÇÃO	128
6.2.1	Estrutura	129
6.2.2	Ações desenvolvidas	133
6.3	PERCEPÇÕES A PARTIR DA EXPERIMENTAÇÃO	137
7	AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NA CONSTRUÇÃO DO PERFIL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO	140
7.1	COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS DESENVOLVIDAS	142
7.2	CONTRIBUIÇÕES AO PAPEL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO	155
7.3	CONTRIBUIÇÕES AO PERFIL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO.....	172
7.4	INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS	189
8	CONCLUSÃO	193
	REFERÊNCIAS	200
	APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO	210
	APÊNDICE B – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE	211
	APÊNDICE C – IDENTIFICAÇÃO DAS UNIDADES DE REGISTRO	212
	ANEXO A – GUIA DO ESTUDANTE DO PCINFO EDIÇÃO 1	218
	ANEXO B – GUIA DO ESTUDANTE DO PCINFO EDIÇÃO 2	222

1 INTRODUÇÃO

A mediação da informação pode ser entendida como uma ação de interferência que visa satisfazer uma necessidade informacional, ainda que parcialmente, a partir da apropriação da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Tal mediação é compreendida como parte de um processo consciente que se estabelece na atuação de profissionais cujo objeto de trabalho é a informação como, por exemplo, arquivistas e bibliotecários.

Esses mediadores da informação têm novas funções agregadas à sua atuação diante do cenário informacional contemporâneo, onde há maior dinamicidade no acesso e uso das informações, variados suportes e formatos informacionais, além da proliferação de informações que necessitam da avaliação de sua veracidade, autenticidade e pertinência. Por isso, tais funções estão diretamente relacionadas a orientar o prosumidor a aprender a buscar, avaliar, se apropriar e usar criticamente as informações de forma a satisfazer as suas necessidades.

Nesse sentido, questiona-se, diante das transformações latentes no papel do mediador no século XXI, se a atuação do arquivista e do bibliotecário contempla de forma significativa todo o seu potencial de ação. Tais profissionais precisam se deslocar do *status* de “distribuidor” de conteúdos para o de ator consciente no processo de educação para a informação, voltar-se ao sujeito que consome e produz informação, que será tratado neste trabalho como prosumidor, pois reconhece-se o papel ativo desse sujeito tanto no contexto de busca quanto de uso das informações, especialmente quanto à produção.

O processo de promoção do aprendizado em torno dos saberes informacionais é entendido como educação para a informação, que consiste em um conjunto de ações voltadas ao desenvolvimento de competências para lidar com a informação e à emancipação do prosumidor no cenário informacional. Aqui incluem-se os programas de educação para a informação, dentre os quais faz parte o curso de extensão Promoção de Competências Infocomunicacionais no Ensino Superior (PCInfo), que constituiu o ambiente da pesquisa.

Este trabalho busca analisar o papel do mediador da informação na contemporaneidade e as contribuições das competências infocomunicacionais na construção de um perfil profissional que esteja em sintonia com as demandas exigidas no cenário informacional vigente, isto é, de que forma o desenvolvimento

dessas competências pode favorecer um perfil mais ativo, consciente, colaborativo e, portanto, protagonista. Por isso, trabalha-se a confluência entre essas competências, a mediação da informação e a educação para a informação.

Para tanto, esta tese apoia-se nas abordagens freireanas que dão ênfase à conscientização do sujeito, associando-as à mediação consciente da informação e ao desenvolvimento de competências infocomunicacionais. A conscientização é um processo que envolve a tomada de consciência por parte do sujeito a partir, dentre outros aspectos, da reflexão em torno da teoria associada à ação prática. Ao passo que as competências infocomunicacionais integram um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para lidar com a informação e a comunicação desenvolvidas a partir da conscientização e que podem levar ao protagonismo, qualidade de se perceber enquanto ator principal e ativo que congrega o interesse individual ao coletivo.

O protagonismo, de acordo com Farias (2015, p. 117), tem relação conceitual com o sociointeracionismo e com o paradigma social da Ciência da Informação ao deslocar “[...] seus atores para o papel principal, por revelar uma dimensão pessoal e ao mesmo tempo plural de convivência com o outro, com a comunidade a qual pertence, promovendo ações de diversos níveis, inclusive informacionais”. É também diante desse contexto que se compreende, neste trabalho, a ligação da mediação da informação à Ciência da Informação.

Nessa perspectiva, Farias (2015, p. 117) considera que intervir por meio da implantação de ações voltadas à formação pode ajudar o protagonista a “[...] se apropriar da informação em um movimento de produção de conhecimento e de cultura”. Assim, defende-se que tais ações contemplem a promoção de dois tipos de competências: a nível informacional e comunicacional. De maneira geral, o primeiro ajudará o mediador a lidar com os processos informacionais (busca, avaliação e uso crítico da informação), enquanto o segundo possibilitará a ele dialogar, interagir e negociar com o prosumidor.

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.

Ressalta-se que o presente estudo se filiou à Linha 2 – Produção, Circulação e Mediação da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (UFBA), por propiciar os aportes necessários para o seu desenvolvimento e, por outro lado, com a perspectiva de contribuir para os estudos dessa linha de pesquisa.

Quanto à estrutura, este trabalho é composto por sete seções além desta introdução. A segunda seção trouxe a configuração da pesquisa, que se iniciou pela problematização das temáticas abordadas em consonância com o problema e os objetivos propostos; a justificativa abordou a relevância e as possíveis contribuições desta pesquisa; o percurso metodológico explicitou as características do estudo realizado, os métodos, os procedimentos, as técnicas e os instrumentos necessários para a coleta dos dados e para a análise posterior.

A problematização se apoiou em três importantes pressupostos para esta pesquisa. O primeiro está relacionado ao caráter social que tem o papel do mediador da informação, uma vez que este se preocupa com a emancipação do prosumidor no cenário informacional. O segundo partiu da percepção de que há certo distanciamento entre a teoria e a prática da mediação da informação, haja vista que os preceitos teóricos parecem não estar sedimentados na atuação dos arquivistas e bibliotecários ao desenvolver a ação mediadora. Nesse sentido, o terceiro centra-se na ideia de que determinados aspectos (conhecimentos, habilidades e atitudes) precisam ser desenvolvidos/aperfeiçoados para que a postura desses profissionais seja mais ativa, autônoma e colaborativa, de modo que possam desenvolver o seu papel de forma mais consciente e alinhada à teoria.

O percurso metodológico se deu em duas etapas. A primeira consistiu no levantamento bibliográfico da literatura já existente na área da Ciência da Informação para revisão conceitual da mediação da informação, elucidação do papel do mediador da informação no século XXI e compreensão do perfil desse profissional, bem como das competências necessárias. Na segunda etapa, procedeu-se ao aprofundamento empírico; o ambiente da pesquisa foi caracterizado a partir da descrição de todo o processo que envolveu a implementação e realização do curso de extensão PCInfo, onde foi realizada a observação participante. Também foi necessária a aplicação de questionário com os estudantes participantes para subsidiar a observação. Desse modo, destaca-se que a observação foi adotada ao mesmo tempo como método e técnica de coleta de dados.

Para fins de análise dos dados obtidos, a partir da aplicação dos dois instrumentos utilizados (roteiro de observação participante e questionário), adotou-se a análise de conteúdo, que foi baseada nos preceitos defendidos por Bardin (1977). Os resultados foram, então, descritos, analisados e interpretados de modo a demonstrar a sua relação com os aportes teóricos e os objetivos traçados.

A seção três partiu da análise da literatura em torno da mediação da informação para compreender seu conceito, percurso histórico, objeto, bem como sua contribuição na construção do conhecimento; aspecto necessário para compreender o fenômeno e relacioná-lo ao papel do mediador da informação. Destarte, compreendeu-se que a mediação da informação é um processo de negociação e possui caráter colaborativo, capaz de promover a apropriação da informação e contribuir para a autonomia do sujeito no processo de satisfação de suas necessidades informacionais.

Nesse sentido, a seção quatro buscou discutir o papel do mediador da informação na contemporaneidade dentro do escopo de uma ação mediadora mais consciente e colaborativa que visa a apropriação da informação e a construção do conhecimento. Assim, compreende-se tal papel pelo viés da formação de prosumidores, o que envolve desde a busca pelo entendimento da necessidade informacional do sujeito até a orientação em torno do uso ético e crítico da informação.

Identificou-se, a partir das reflexões tecidas na seção anterior, que para desenvolver a ação mediadora de forma mais consciente faz-se necessário repensar conhecimentos, habilidades e atitudes na postura dos arquivistas e bibliotecários. Assim sendo, na quinta seção desta tese são identificadas as competências necessárias para a construção do perfil do mediador nessa perspectiva.

A sexta seção deu início à análise dos aspectos empíricos. Dessa maneira, buscou descrever a ação desenvolvida para a promoção de competências infocomunicacionais, o curso de extensão PCInfo, voltado para estudantes dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da UFBA, em sua primeira edição, e para estudantes do curso de Biblioteconomia da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) e bibliotecários na sua segunda edição. Ressalta-se, assim, que não se pretendeu fazer uma análise exaustiva em torno das ações desenvolvidas, mas sim apresentar o ambiente em que a pesquisa foi desenvolvida e contextualizá-lo com o problema e os objetivos propostos.

A partir dessas ações, a sétima seção buscou analisar o papel do mediador na visão dos sujeitos da pesquisa, bem como analisou a contribuição das competências infocomunicacionais para a formação de mediadores conscientes. Os resultados alcançados indicam que – ao estimular posturas mais participativas e colaborativas agregadas ao perfil do mediador, tornando-o mais crítico, proativo e, sobretudo, protagonista – o desenvolvimento de competências infocomunicacionais pode levar à mediação consciente da informação, uma vez que contribui para o início do processo de tomada de consciência acerca do seu papel no processo de educação para a informação.

Por fim, foram apresentadas as conclusões resultantes deste estudo, que demonstram que o papel desse mediador tem caráter social e visa contribuir para uma maior autonomia dos sujeitos no processo de satisfação de suas necessidades informacionais e se reflete, sobretudo, na educação para a informação.

Para tornar a ação mediadora parte de um processo consciente, entende-se ser necessário o desenvolvimento tanto da competência em informação quanto da competência em comunicação, imbricadas no conceito de competências infocomunicacionais, uma vez que o agente mediador precisa desenvolver competências para lidar com os processos informacionais, para se relacionar com o prosumidor e, sobretudo, para orientá-lo no processo de busca e uso crítico das informações.

O desenvolvimento desses conhecimentos, habilidades e atitudes – apoiado nos fundamentos da mediação da informação e da conscientização – estimula a construção de um perfil protagonista que se mostra essencial no contexto de uma ação mediadora voltada à construção do conhecimento, uma vez que conduz o mediador, gradativamente, a uma atuação mais consciente.

2 CONFORMAÇÃO DA PESQUISA

Esta seção destina-se a apresentar a configuração da pesquisa, seu objeto de estudo e justificativas devidamente contextualizados, bem como explicar os métodos e procedimentos científicos aplicados para o seu desenvolvimento, quesito importante para que o leitor possa compreender as seções que se seguem.

2.1 PROBLEMATIZAÇÃO

A ação mediadora é tradicionalmente realizada por arquivistas e bibliotecários, porém nem sempre essa prática se encontra em sintonia com a teoria: a mediação da informação passa a “[...] fazer parte do discurso dos profissionais da informação, mas sem que embase suas práticas. Ao contrário: estas são dissociadas da teoria, uma vez que não está ela, teoria, articulada, organizada, sistematizada e explicitada” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 91-92).

Observa-se que, muitas vezes, os arquivistas e/ou bibliotecários desenvolvem a mediação da informação de uma forma não consciente, realizando suas atividades sem a reflexão do seu papel social. Isso, por vezes, pode dificultar um diálogo mais efetivo com os preceitos abordados e defendidos na teoria, o que acaba por gerar um descompasso entre os aspectos conceituais e a prática realizada.

Para fins de exemplificação, utilizar-se-á uma pesquisa realizada em 2017 com arquivistas, cujo objetivo foi analisar as competências infocomunicacionais empregadas por esses profissionais no processo de mediação e formação dos sujeitos. Os resultados obtidos demonstraram que 45% dos arquivistas estavam preocupados em saber de que tipo de informação o sujeito necessita, porém apenas 2% considerava prioritário saber qual uso seria feito da informação ou mesmo entender as razões que motivaram a solicitação (4%) (BRANDÃO, 2017). Os dados revelam uma postura mais inclinada à disponibilização de conteúdo e pouco relacionada com a apropriação da informação.

No que diz respeito à educação para a informação, 60% dos arquivistas que participaram da pesquisa afirmaram verificar se o sujeito teve sua necessidade satisfeita; no entanto, apenas 40% conferia se o conteúdo foi compreendido e apropriado. Ressalta-se também que 39,6% não considerava como parte de sua responsabilidade incentivá-los a aplicar e/ou desenvolver suas habilidades

operacionais para buscar e usar as informações (BRANDÃO, 2017). Outra pesquisa realizada por Sampaio (2016) evidencia a prevalência de um discurso técnico por parte dos bibliotecários acerca da mediação, pouco voltado para os prosumidores e com um enfoque maior no acesso das informações e nas ferramentas. Observa-se que os ideais de mediação da informação – enquanto ação transformadora que leva à construção do conhecimento – defendidos na literatura ainda não se encontram sedimentados na atuação dos profissionais.

A mediação é uma construção social, por isso “[...] necessita ser pensada a partir das relações sociais, materiais e históricas à formação de uma consciência crítica” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 106). Para tanto, é condição *sine qua non* incentivar a conscientização do mediador na ação mediadora, para que este seja capaz de unir o “fazer” ao “pensar sobre o fazer” com vistas a realizar uma mediação mais consciente. Daí reflete-se a importância do incentivo ao diálogo entre a teoria e a prática por meio da conscientização.

De acordo com Freire (1979), a conscientização se dá pelo desenvolvimento crítico na tomada de consciência. Ela exige que o sujeito ultrapasse a esfera espontânea da realidade e, portanto, alcance uma esfera crítica para assumir uma posição epistemológica. Nesse sentido, entende-se que somente a partir do ato “ação-reflexão” em torno da sua prática é que o mediador poderá conscientizar-se do seu papel e, então, contribuir para firmar uma relação dialógica entre a teoria e a prática.

Em termos conceituais, a mediação da informação é toda ação de interferência que favorece a apropriação da informação para satisfazer uma necessidade informacional de forma parcial e momentânea (ALMEIDA JÚNIOR, 2015). Contudo, por muito tempo, a prática da mediação da informação se concentrou na disponibilização da informação que estava estocada nas bibliotecas e arquivos e, portanto, a partir dos serviços de referência que era entregue ao sujeito. Nesse contexto, a mediação se bastava em fazer o elo entre o sujeito e a informação que este precisava para atender às suas necessidades informacionais.

Conforme defende Almeida Júnior (2009, p. 93), a mediação da informação “[...] é um processo histórico-social. O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo”. Dessa forma, defende-se que a mediação da informação precisa voltar-se para as mudanças do ambiente informacional hodierno,

a exemplo da variedade nos formatos e suportes informacionais, e para as novas formas de produção que agregam a interação e a cooperação entre os sujeitos. Essas mudanças impactam no comportamento informacional dos sujeitos que buscam e produzem informação, requerendo, portanto, revisão do papel do mediador.

Há de se considerar que o papel da informação no século XXI e a sua circulação nos espaços digitais têm revolucionado a forma como essa informação é acessada e consumida pelos sujeitos, bem como a maneira de conectar-se, interagir e comunicar-se com os outros. As modificações advindas das tecnologias trazem ao cenário uma “[...] nova articulação com o saber, são as alterações relacionadas ao tempo de acesso e transferência e a disponibilidade dos espaços de conteúdo; ou seja, as condições de interatividade e interconectividade; o tempo e o espaço da informação” (BARRETO, 2009, p. 4). Para Barreto (2009), tais transformações estabelecem um novo relacionamento entre os sujeitos: quem produz e quem recebe a informação. Ao defender o termo “prossumidor”, entende-se que este sujeito que recebe a informação é o mesmo que se apropria, cria e, portanto, a transforma.

Dessa maneira, torna-se necessário questionar como seria a mediação da informação num momento histórico em que os prossumidores acessam a informação a despeito de intermediários? Precisa-se deles? Se sim, com qual papel? Será que esse papel se alterou? Onde e como atuariam?

As modificações ocorridas por influência das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) apontadas por Barreto (2009), se associadas à ideia de fácil acesso e disponibilidade da informação, podem trazer consigo uma falsa noção de democratização do acesso à informação. Nesse sentido, Massensini (2011, p. 6) entende que o acesso “[...] não necessariamente quer dizer que todos têm igual proveito das informações disponíveis, pois esse depende do indivíduo que está acessando, como um ser crítico perante as informações disponíveis”. Muitas pessoas, de fato, têm acesso físico à informação, porém não desenvolveram competências específicas para usá-las de forma consciente e autônoma.

Desde 2020 até o momento em que este trabalho é realizado, o mundo presencia um cenário de pandemia devido à proliferação de uma família de vírus (coronavírus) que causam infecções respiratórias que provocam a chamada “doença do coronavírus” (Covid-19) (BRASIL, 2020b). Diante disso, as pessoas, bem como

as instituições, precisaram se adaptar a um novo estilo de vida baseado no isolamento social, como medida de contingência epidemiológica. Um aspecto desse cenário, especialmente significativo para a discussão tratada neste trabalho, é a necessidade de adaptação do ensino às condições de acesso remoto e a distância.

No Brasil, as instituições de ensino suspenderam as aulas presenciais como medida para conter o avanço da doença. À vista disso, o Ministério da Educação (MEC) aprovou a Portaria nº 544, de 16 de junho de 2020, que “Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia do novo coronavírus - Covid-19” (BRASIL, 2020a). Assim, um desafio foi imposto às escolas, universidades e demais instituições de ensino, pois para além das questões socioeconômicas voltadas ao acesso às tecnologias, elas se viram diante da necessidade de educação para a informação voltada para estudantes, professores e demais sujeitos envolvidos.

Esse cenário reacende a discussão em torno da relação entre o acesso, a educação para a informação e as políticas de inclusão digital. A noção de inclusão vai além de um conjunto de medidas, ações e políticas relacionadas à disponibilização do acesso às TIC, uma vez que precisa ser compreendida como uma ação social que contempla a formação do sujeito para lidar com a informação em espaços tecnológicos. Nesse sentido, a educação para a informação é entendida, neste trabalho, como o conjunto de ações multidimensionais voltadas à promoção de competências para a busca, apropriação e uso crítico da informação.

De acordo com Jambreiro (2012, p. 17), o foco da inclusão “[...] deixou de ser o domínio e uso das tecnologias para se tornar a conquista do poder autônomo de acessar informações de toda natureza e de se comunicar universalmente, por meio de tecnologias avançadas de informação e comunicação”. Assim, se faz necessário assegurar a autonomia do sujeito para que este possa exercer sua cidadania e participação política e social.

Dados do Centro Regional de Estudos para o Desenvolvimento da Sociedade da Informação (Cetic.br) (2019) mostram que enquanto aumenta a conectividade (70% dos brasileiros acessam a internet), faltam habilidades para lidar com a informação, reflexo de possíveis deficiências na formação para selecionar, avaliar e usar as informações a que têm acesso. Os dados revelam que 55% dos brasileiros utilizam a internet para a busca de informações, 74% para o compartilhamento de textos, imagens ou vídeos, porém para atividades relacionadas à criação de

conteúdo os números decaem significativamente: criação de textos, imagens ou vídeos na internet (39%) e criar ou atualizar *blogs*, páginas na internet ou *websites* (19%). Observou-se uma tendência de crescimento ao longo dos anos com relação ao compartilhamento de informações, que se apresentava com 60% em 2013. Em contrapartida, os dados referentes às atividades voltadas à criação seguem no mesmo patamar nas últimas três edições da pesquisa, o que demonstra uma limitação evidente quanto ao uso da informação: a dificuldade de produção de conteúdos.

A partir dessas demandas, será que o papel do mediador da informação se restringe em disponibilizar informação pontual ou será que se pode avançar para uma postura mais proativa na promoção de competências suficientes para superar essas dificuldades e contribuir na formação de sujeitos autônomos frente ao universo informacional?

Os questionamentos apontam para a necessidade de discussão do papel do mediador no século XXI. Aprofundar-se na questão da interferência defendida por Almeida Júnior (2009, 2015) é, para além de se contrapor à ideia de imparcialidade e neutralidade, considerar que o profissional da informação pode atuar de forma consciente no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes perante a relação do prosumidor com a informação. Trabalhar a noção de interferência do mediador é entender que o seu papel caminha para auxiliar o sujeito a se tornar independente no processo de satisfação de suas próprias necessidades. Como reforça Almeida Júnior (2009, p. 94), a interferência “[...] não deve ser negada, mas, sim, explicitada, afirmada, tornada consciente para que, criticamente, o profissional possa lidar com ela de maneira a amenizar / minimizar possíveis problemas que dela decorram”. Cabe questionar, portanto, qual é essa interferência? Qual sua natureza à luz do fenômeno informacional hodierno?

A biblioteca é uma das instituições mais antigas da nossa sociedade, mas as grandes mudanças tecnológicas que a afetam, principalmente desde a chegada da internet e da digitalização de informações, fizeram com que muitos autores se perguntassem qual será seu futuro e se essa instituição ainda faz sentido. Hoje, os sujeitos são muito mais autônomos do que antes para pesquisar as informações por seus próprios meios; isso significa dispensar a biblioteca para satisfazer suas necessidades de informação (ANGLADA, 2014). Tal realidade também pode ser ampliada aos arquivos e leva à reflexão de que para estes se manterem

sustentáveis nesse cenário informacional, precisarão extrapolar a busca por satisfazer as necessidades informacionais e fortalecer sua função social de promover a autonomia do sujeito.

Assim, defende-se que o mediador da informação tem um importante papel social que envolve orientar o prosumidor a aprender lidar criticamente com as informações de forma a se apropriar delas e satisfazer suas próprias necessidades, pois o seu fazer não se restringe à disponibilização de conteúdos. Nessa perspectiva, entende-se ser necessário desenvolver e/ou aperfeiçoar competências específicas para atuar como mediador consciente. O seu perfil demanda o desenvolvimento de dois tipos de competências: informacional e comunicacional (competências infocomunicacionais). A competência em informação o ajudará a lidar com os processos informacionais (busca, avaliação e uso crítico da informação); a competência em comunicação o possibilitará dialogar, interagir e negociar com o sujeito. Essa necessidade precisa ser contemplada ao longo de sua formação profissional, pois a construção do perfil do mediador depende, em grande parte, da sua formação acadêmica.

As competências infocomunicacionais podem trazer significativas contribuições para a atuação do mediador, pois quanto mais desenvolvidas essas competências, maior o nível de consciência participativa e colaborativa e, portanto, mais efetiva se torna a sua atuação no processo de contribuir para que o prosumidor possa educar-se. Compreende-se por competências infocomunicacionais o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que envolve a busca, a apropriação e o uso da informação tanto para atingir necessidades informacionais quanto para comunicar-se e relacionar-se com o outro. O conceito originalmente criado por Borges (2011) inclui o nível operacional, considerado subjacente às competências em informação e em comunicação.

O nível operacional diz respeito aos saberes para lidar criticamente com os aparatos tecnológicos, considerando o seu impacto social, político e cultural. Tendo em vista que a informação e a comunicação estão, cada vez mais, sendo mediadas por dispositivos tecnológicos, neste trabalho optou-se por considerar tal nível como habilidades imbricadas à competência em informação e à competência em comunicação. Logo, ao tratar de tais competências já se considera o elemento operacional como parte integrante e, portanto, indispensável ao seu desenvolvimento e emprego.

A noção de competências infocomunicacionais, neste trabalho, envolve saber lidar criticamente com a informação em toda a sua extensão envolvendo, assim, elementos estéticos, éticos e políticos; saber se comunicar e relacionar-se a partir do desenvolvimento de aspectos dialógicos, colaborativos e voltados à alteridade; e saber lidar com as tecnologias e seu impacto social, político e cultural, de forma transversal e relacionada às demais competências.

Desse modo, parte-se dos seguintes pressupostos: primeiro, o mediador tem um papel social – contribuir no processo de autonomia dos sujeitos quanto à busca, ao uso e à apropriação da informação – que se alinha à educação para a informação; segundo, há um distanciamento entre a teoria e a prática da mediação da informação que se reflete no comportamento dos arquivistas e bibliotecários ao desenvolverem a ação mediadora; terceiro, determinados aspectos (conhecimentos, habilidades e atitudes) precisam ser desenvolvidos/aperfeiçoados na postura desses profissionais ao atuarem no processo de mediação da informação, de modo que possam desenvolver o seu papel de forma consciente e mais correlacionado à teoria.

Diante do cenário informacional vigente e dos preceitos conceituais da mediação da informação, defendidos nos estudos e pesquisas na área da Ciência da Informação, questiona-se: a) o papel dos arquivistas e bibliotecários como atores da ação mediadora; e b) de que forma o desenvolvimento de competências pode favorecer a construção de um perfil do mediador que dê conta de atender os desafios de sua prática profissional.

Assim, o problema desta pesquisa pode ser sumarizado nas seguintes questões: qual é o papel do mediador da informação no século XXI? E de que forma o desenvolvimento de competências infocomunicacionais pode contribuir no processo de construção de um perfil alinhado a uma atuação consciente?

2.2 OBJETIVOS

A fim de responder as questões norteadoras desta pesquisa, estabeleceu-se o objetivo geral de analisar o papel do mediador da informação no século XXI e a contribuição do desenvolvimento de competências infocomunicacionais para a construção de um perfil alinhado a uma atuação consciente. Desse modo, foram traçados objetivos específicos que podem ser assim sumarizados:

- a) elucidar o papel do mediador da informação no século XXI;
- b) identificar as competências necessárias ao perfil do mediador da informação;
- c) analisar os elementos necessários à construção do perfil do mediador da informação levantados a partir do desenvolvimento de competências infocomunicacionais, experienciado no curso PCInfo.

2.3 JUSTIFICATIVA

As inquietações apresentadas nesta tese surgiram em decorrência das reflexões realizadas durante a pesquisa de dissertação do curso de Mestrado em Ciência da Informação, intitulada “Competências infocomunicacionais e o arquivista: mediação para apropriação da informação”, cujo objetivo foi aferir e analisar as competências infocomunicacionais empregadas pelos arquivistas e sua relação com o processo de mediação e formação de sujeitos de informação.

A partir dos resultados da pesquisa, observou-se que esse profissional estava mais preocupado em facilitar o acesso às informações do que em orientar e contribuir para o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes nos prosumidores, tornando-os independentes no processo de busca e uso da informação e aptos a satisfazer suas próprias necessidades. Concluiu-se que, ao mediar a informação, esse comportamento é diretamente influenciado pelo emprego das competências infocomunicacionais, porque quanto mais desenvolvidas essas competências, maior o nível de consciência quanto ao papel do mediador e, portanto, mais efetiva se torna a sua atuação no processo de formação de prosumidores.

Paralelo a isso, ressaltam-se os trabalhos iniciados no âmbito do Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Comunicações e Conhecimento (Gepicc), a partir de 2017, que vêm se debruçando na promoção de competências infocomunicacionais. Estes se iniciam com o projeto de pesquisa “Proposta de modelo de formação em competências infocomunicacionais e *metaliteracy*”, que teve como objetivos desenvolver um modelo de formação em competências infocomunicacionais e em *metaliteracy* customizado à realidade nacional, além de

testá-lo e validá-lo a partir de pesquisa empírica com a comunidade discente da UFBA.

Tal projeto de pesquisa culmina no projeto de extensão “Promoção de competência infocomunicacionais entre estudantes de Arquivologia e Biblioteconomia”, realizado em 2018, na UFBA. Em 2020, realizou-se a segunda edição do projeto de extensão em parceria com o Grupo de Pesquisa em Comportamento e Competências Infocomunicacionais (InfoCom), intitulado PCInfo, voltado para estudantes de Biblioteconomia da UFRGS e bibliotecários.

Observa-se que os grupos de pesquisa mencionados, dos quais esta pesquisadora faz parte, têm trabalhado continuamente para contribuir para a construção do perfil de estudantes de Arquivologia e Biblioteconomia, bem como arquivistas e bibliotecários nos últimos quatro anos, a partir da promoção de competências infocomunicacionais. Essas iniciativas tinham um viés relacionado à mediação da informação e ao papel social de tais profissionais na educação para a informação.

Tais aspectos instigaram a busca, neste trabalho, por investigar de que forma essas competências contribuem para a formação de mediadores no século XXI, por meio da análise de ações realizadas para a promoção de competências infocomunicacionais. Assim, a tese avança ao se aprofundar no desenvolvimento destas, visando a construção de um perfil ativo, colaborativo e protagonista dos arquivistas e também bibliotecários, enquanto a dissertação focou apenas no seu emprego.

A proposta se mostra relevante, já que busca contribuir para a formação de arquivistas e bibliotecários – a fim de que estejam mais conscientes ao participarem da ação mediadora e, principalmente, da educação para a informação – e analisar os elementos para a construção de um perfil do mediador da informação que pode servir como referencial para esses profissionais.

O desenvolvimento desta pesquisa permitirá também aprofundar os estudos sobre a meta-aprendizagem voltada às competências, reforçando a ideia de que o seu desenvolvimento não se dá de forma automática, por meio do simples contato com as tecnologias, e sim como um processo que precisa ser mediado. A discussão em torno da promoção de competências ainda é uma temática pouco abordada na Ciência da Informação.

Assim, acredita-se que estudos voltados para a construção do perfil do mediador podem contribuir para o desenvolvimento do conceito da mediação da informação e, de maneira prática, colaborar para tornar os mediadores mais qualificados e conscientes de sua responsabilidade ao promover a educação para a informação. Além disso, ao contribuir com tais discussões, o estudo colabora para minimizar a sua carência no âmbito científico, por meio do incentivo ao maior aprofundamento na área e ao aumento da produção acadêmica e científica.

Atenta-se para essa discussão no âmbito da formação acadêmica do arquivista e do bibliotecário, com vistas à melhor qualificação desses profissionais diante de uma sociedade cada vez mais consumidora e produtora de informação. O estudo pretende também despertar o interesse das Instituições de Ensino Superior (IES) para incentivar o aperfeiçoamento de competências infocomunicacionais durante a graduação, por meio de ações pedagógicas e da realização de atividades que promovam autonomia frente à informação e ao perfil colaborativo necessário à atuação em sociedade.

Ressalta-se também a relevância do desenvolvimento desta pesquisa para a Linha 2 – Produção, Circulação e Mediação da Informação, visto que se propõe a ser um estudo teórico e prático cuja abordagem engloba a mediação e a educação para a informação, procurando estabelecer suas relações e avançar no conhecimento para o desenvolvimento desses conceitos na área da Ciência da Informação.

2.4 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta seção objetiva apresentar a caracterização da pesquisa, os métodos e os procedimentos adotados, bem como as técnicas utilizadas para coleta, tratamento e análise dos dados.

2.4.1 Natureza e tipologia da pesquisa

A pesquisa é de natureza aplicada, na qual, de acordo com Cervo e Bervian (2005, p. 65), “[...] o investigador é movido pela necessidade de contribuir para fins práticos mais ou menos imediatos, buscando soluções para problemas concretos”. Nesse sentido, pretende-se também contribuir para a construção de um perfil ativo,

autônomo e consciente do mediador da informação a partir do desenvolvimento de competências infocomunicacionais. Desse modo, baseia-se em fins práticos, visando a minimização de problemas discutidos, como o distanciamento entre a teoria voltada à mediação e a prática dos arquivistas e bibliotecários, bem como a necessidade de qualificar-se e tomar consciência do seu papel.

Quanto à sua tipologia, ela pode ser classificada como explicativa, uma vez que busca aprofundar o conhecimento em torno do papel do mediador no século XXI e de que forma o desenvolvimento de competências infocomunicacionais contribui para a construção de um perfil do mediador da informação alinhado a uma atuação consciente. Assim, busca-se entender e explicitar por que o desenvolvimento dessas competências se faz necessário ao perfil desse profissional, por meio da descrição, análise e interpretação dos fenômenos observados. Para Gil (2008, p. 28), a pesquisa explicativa “[...] aprofunda o conhecimento da realidade porque explica a razão, o porquê das coisas”.

Quanto ao envolvimento do pesquisador, considera-se que esta pesquisa se configura como participante, uma vez que a pesquisadora se envolve com os membros da situação investigada (GIL, 2008). Nesse caso, a participação da pesquisadora tornou-se necessária para viabilizar a elaboração e a implementação das ações desenvolvidas. Foi importante estabelecer uma relação direta com o grupo participante, já que se fez necessário observar o desenvolvimento de uma ação de intervenção como forma de estimular o aprendizado de competências, para que então pudesse ser analisada a real contribuição deste na construção do perfil do mediador. No que diz respeito ao envolvimento da pesquisadora, ele se deu de maneira participativa e junto aos sujeitos da pesquisa.

2.4.2 Abordagem do problema

Este estudo se apoiou na abordagem qualitativa, buscando compreender o fenômeno sob o aspecto empírico. A pesquisa qualitativa contempla, conforme Chizzotti (2000, p. 78), a “[...] análise dos significados que os indivíduos dão às suas ações, no meio ecológico em que constroem suas vidas e suas relações, à compreensão do sentido dos atos e das decisões dos atores sociais” ou, ainda, dos vínculos com o contexto social em que as ações desses sujeitos se dão.

Tal abordagem possibilita, no contexto desta pesquisa, a observação das ações para a promoção de competências infocomunicacionais, da participação dos sujeitos, bem como dos seus relatos em torno do seu aprendizado. Assim, busca dar significado às percepções dos sujeitos em torno de suas próprias competências e do seu perfil enquanto mediador da informação.

A abordagem qualitativa parte do fundamento de que “[...] há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, uma interdependência viva entre o sujeito e o objeto, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito” (CHIZZOTTI, 2000, p. 79). Estabelece-se a relação entre o sujeito e o objeto nesta pesquisa, uma vez que se entende que as competências infocomunicacionais dizem respeito aos conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizadas pelo mediador para informar-se e comunicar-se em todos os aspectos de sua vida e de suas relações pessoais, sociais, profissionais e afins. Isso influencia diretamente o ato de mediar a informação e, especialmente, o modo como o mediador percebe o seu papel nesse processo ao desenvolver a sua práxis. Coloca-se o mediador da informação enquanto sujeito e o seu papel e perfil enquanto objetos desta pesquisa.

2.4.3 Métodos da pesquisa

No que diz respeito ao método utilizado na pesquisa, optou-se pelo observacional a fim de possibilitar a análise e a compreensão do objeto estudado: o papel do mediador da informação e a construção do seu perfil. De acordo com Gil (2008), o método observacional é um dos mais utilizados em Ciências Sociais e permite observar algo que acontece ou que já aconteceu.

O método observacional, segundo Fachin (2006, p. 37), fundamenta-se em procedimentos de natureza “[...] sensorial, como produto do processo em que se empenha o pesquisador no mundo dos fenômenos empíricos. É a busca deliberada, levada a efeito com cautela e predeterminação, em contraste com as percepções do senso comum”. De tal modo, quando cuidadosamente planejado, tal método pode conduzir a resultados precisos e confiáveis.

Tendo em vista o estudo teórico em torno do delineamento do perfil do mediador da informação no século XXI, bem como a identificação das competências necessárias, buscou-se observar empiricamente as contribuições das competências infocomunicacionais no processo de construção do perfil do mediador. Nesse

sentido, fez-se necessário selecionar ações voltadas à promoção dessas competências que pudessem contribuir para a formação do mediador.

Assim, adotou-se o curso de extensão intitulado PCInfo, idealizado pelo Gepicc em parceria com o InfoCom, como ambiente da pesquisa. O método observacional contribuiu no sentido de tornar possível a observação da participação dos sujeitos nas ações mencionadas para compreender a contribuição das competências infocomunicacionais na construção do perfil do mediador da informação.

Nessa perspectiva, o método observacional não deve ser confundido com a simples ação de observar. Isso porque “[...] a simples observação não seria capaz de reformular, testar ou encontrar explicação para falsas concepções” (FACHIN, 2006, p. 38). Desse modo, Fachin (2006, p. 38) defende que os fatos devem “[...] ser observados com paixão e energia incansáveis em busca da certeza de uma atitude autocorretiva e também de atitudes éticas”. Assim, entende-se que a aplicação desse método vai além do ato de ver os acontecimentos, pois envolve o planejamento, a sistematização, a habilidade e a postura ética.

A utilização do método observacional se deu por meio de duas técnicas: a primeira consistiu na observação direta dos sujeitos, a partir de roteiro sistematizado; e a segunda por meio da aplicação de questionário. Nesse sentido, observou-se como o desenvolvimento dessas competências impactou o perfil do grupo participante da pesquisa e a sua percepção em torno do papel que podem desempenhar na ação mediadora.

2.4.4 Caracterização do ambiente da pesquisa

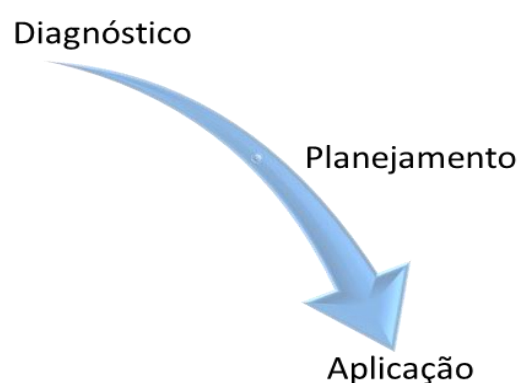
O curso PCInfo, idealizado pelo Gepicc juntamente ao InfoCom, constituiu o ambiente da pesquisa e possibilitou os subsídios empíricos para compreender se e como o desenvolvimento de competências infocomunicacionais favorecem a construção do perfil protagonista e colaborativo do mediador da informação.

Optou-se pela escolha dessa ação, pois ela coaduna com os preceitos defendidos neste trabalho e os referidos grupos de pesquisa são referências no estudo e na investigação em torno das competências infocomunicacionais. Além disso, ressalta-se a participação da pesquisadora como membro e colaboradora de

tais grupos, o que a possibilita ter acesso facilitado aos dados da pesquisa e aos sujeitos participantes.

A ação desenvolvida ocorreu em três etapas, como demonstra a Figura 1. Na primeira etapa foi realizado um diagnóstico. Em seguida, deu-se início ao planejamento das ações e, a partir daí, foram aplicadas as ações para a promoção de competências infocomunicacionais.

Figura 1 – Etapas das ações voltadas à promoção de competências



Fonte: Elaborado pela autora.

A realização do diagnóstico deu-se devido à necessidade de conhecer o comportamento infocomunicacional do grupo participante da pesquisa para adaptar e adequar as ações de promoção das competências ao seu perfil, conforme suas demandas e necessidades. Assim, os sujeitos foram colocados em situações envolvendo a resolução de problemas que demandam o emprego de conhecimentos, habilidades e atitudes específicas. Ressalta-se que os dados obtidos a partir desse diagnóstico não foram utilizados para esta pesquisa, mas entendeu-se ser necessário apresentá-los, uma vez que configuram parte importante do planejamento da ação desenvolvida.

Após a realização e a análise do diagnóstico do comportamento infocomunicacional, deu-se início ao processo de planejamento das ações para a promoção das competências infocomunicacionais. Tal planejamento envolveu:

- a) caracterização da ação: definição dos aspectos relacionados à estrutura, formato e afins;
- b) escolha da plataforma utilizada para realização da ação;

- c) definição dos atores envolvidos: professores, tutores, monitores;
- d) construção e customização do *layout* da plataforma escolhida (Moodle);
- e) criação dos objetos de aprendizagem: videoaulas, hipertextos, imagens e materiais complementares;
- f) definição das atividades avaliativas;
- g) levantamento dos materiais e recursos necessários.

No que diz respeito à aplicação, foram desenvolvidas duas edições do PCInfo, cujos objetivos foram promover as competências infocomunicacionais entre estudantes de Biblioteconomia e Arquivologia da UFBA (primeira edição) e estudantes de Biblioteconomia da UFRGS e bibliotecários (segunda edição). Optou-se pela escolha das universidades, uma vez que ambas são entidades que reconhecidamente se ocupam da formação acadêmica de arquivistas e bibliotecários. O curso estimulou atividades a partir das quais os participantes pudessem desenvolver conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados a essas competências. O Quadro 1 mostra os dados gerais sobre o PCInfo.

Quadro 1 – Dados gerais sobre o PCInfo

	1ª EDIÇÃO	2ª EDIÇÃO
Área de atuação	Extensão	Extensão
Duração	3 meses (62 horas)	3 meses (65 horas)
Modalidade	Semipresencial, com encontros presenciais periódicos	A distância
Instituição	Universidade Federal da Bahia	Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Público-alvo	Estudantes dos cursos de graduação em Biblioteconomia e Arquivologia	Estudantes de Biblioteconomia e bibliotecários

Fonte: Elaborado pela autora.

Em sua primeira edição, a ação foi realizada no período de 4 de julho a 1º de setembro de 2018, na modalidade de curso semipresencial, com três encontros presenciais. Na segunda edição, o PCInfo foi realizado a distância, entre 1º de junho de 2020 e 31 de agosto de 2020. Ambas as edições foram desenvolvidas com o apoio do Moodle, ambiente virtual de aprendizagem utilizado pelas instituições promovedoras.

Na primeira edição, o curso foi estruturado em três módulos: conceitos introdutórios, onde se trabalhou com conceitos como informação, comunicação e mediação da informação; competências em informação, no qual tratou-se das fontes de informação, estratégias de busca e uso crítico da informação; e competências em comunicação, que focou no estabelecimento da comunicação, disseminação da informação, participação em ambientes colaborativos e trabalho em colaboração.

Já na segunda edição, o curso ganhou mais um módulo sobre a promoção de competências infocomunicacionais. Assim, tratou sobre os padrões, as normas e as metodologias para a promoção de competências infocomunicacionais; a promoção de Competências Infocomunicacionais; e o Centro de Recursos para Aprendizagem e Investigação (CRAI) no apoio à docência.

Nesse contexto, destaca-se que a utilização de objetos digitais de aprendizagem foi elementar para incentivar os estudantes a utilizar, interagir e aprender colaborativamente. Os objetos digitais de aprendizagem são conceituados por Behar e Torrezzan (2009, p. 67) como “[...] qualquer material digital, como, por exemplo, textos, animações, vídeos, imagens, aplicações, páginas web, de forma isolada ou em combinação, com fins educacionais”. Como exemplos de objetos digitais de aprendizagem construídos especialmente para o PCInfo, pode-se citar as videoaulas, as imagens e vídeos explicativos, o material textual e os demais materiais complementares.

2.4.5 Caracterização da amostra

O universo da pesquisa é constituído por estudantes do ensino superior dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia, bibliotecários e arquivistas. Tal público tem a informação como objeto de estudo e instrumento de seu fazer profissional, que envolve o processo de mediação da informação, sendo este o critério utilizado para a escolha.

A amostra foi constituída pelos sujeitos que participaram das duas edições do curso de extensão PCInfo. Assim, possibilitou-se que os estudantes demonstrassem seu interesse em participar da pesquisa por meio de um formulário de inscrição disponibilizado em meio eletrônico. Nesse sentido, a amostra foi composta por 136 participantes.

Quanto à sua caracterização, no que tange à ocupação, 48,52% trabalha, 20,58% estuda, 30,88% estuda e trabalha, sendo 84,55% do gênero feminino e 15,44% do gênero masculino, cuja faixa etária corresponde à faixa de 17 a 65 anos.

2.4.6 Procedimentos e técnicas de coleta de dados

As técnicas foram definidas de acordo com os métodos adotados na pesquisa. Assim, utiliza-se o levantamento bibliográfico visando a pesquisa bibliográfica, a observação participante e a aplicação de questionário enquanto técnicas de coleta de dados.

A pesquisa bibliográfica consiste em uma técnica elementar para que se possa, por meio da literatura acadêmica da área, conhecer e refletir acerca da mediação da informação, investigar o papel do mediador no século XXI e identificar as competências necessárias para atuar no cenário informacional atual, além de melhor compreender como o desenvolvimento de competências favorece a construção do perfil desse profissional.

O levantamento bibliográfico foi realizado a partir de portais, repositórios e bases de dados no período de fevereiro a março de 2019. As fontes de informação utilizadas para o levantamento bibliográfico foram bases de dados, diretórios e portais: Web of Science, Library & Information Science Abstracts, Library Literature & Information e o Portal de Periódicos da Capes.

A estratégia de busca consistiu na utilização de palavras-chave para recuperar as informações: mediação da informação; papel do mediador da informação; competências infocomunicacionais; competência em informação; competência em comunicação. Quanto ao refinamento, para a seleção do material bibliográfico filtrou-se os resultados para os idiomas: português, inglês e espanhol. Por fim, selecionou-se os materiais relevantes diante do problema proposto a partir da leitura dos resumos e palavras-chave dos textos encontrados.

Já a observação participante é uma técnica de coleta de dados comumente utilizada nas pesquisas qualitativas e que pressupõe o contato direto do pesquisador com o fenômeno observado. Assim, no caso desta pesquisa, a observação se deu em torno da ação realizada para a promoção de competências infocomunicacionais voltadas para o ensino superior. O objetivo consistiu em observar a experiência com vistas à sua contribuição para a construção do perfil do mediador da informação.

Buscou-se observar o comportamento dos participantes frente à mediação. Nesse sentido, o curso PCInfo configurou o ambiente da pesquisa e não o seu objeto de estudo.

Diante da caracterização como pesquisa participante juntamente com a adoção do método observacional, optou-se por utilizar a observação participante como técnica de coleta de dados que, de acordo com Gil (2008, p. 103), consiste na “[...] participação real do conhecimento na vida da comunidade, do grupo ou de uma situação determinada. Nesse caso, o observador assume, pelo menos até certo ponto, o papel de um membro do grupo”. Chizzotti (2000, p. 90) acredita que a observação participante visa “[...] experienciar e compreender a dinâmica dos atos e eventos, e recolher as informações a partir da compreensão e sentido que os atores atribuem aos seus atos”.

O observador participante, segundo Chizzotti (2000, p. 91), atua “[...] em interação constante em todas as situações, espontâneas e formais, acompanhando as ações cotidianas e habituais, as circunstâncias e sentido dessas ações, e interrogando sobre as razões e significados dos seus atos”. Diante disso, quanto às atividades realizadas pela pesquisadora, pode-se citar:

- a) contribuição no planejamento do curso;
- b) auxílio na construção do *layout*;
- c) contribuição na construção dos objetos de aprendizagem;
- d) ministração de aulas;
- e) realização de atividades avaliativas.

Ressalta-se que a equipe multidisciplinar envolvida foi fundamental para a construção e a aplicação das ações para a promoção de competências infocomunicacionais.

Conforme explicitado na seção sobre os métodos da pesquisa, a observação se deu em torno da ação e do comportamento dos participantes e por meio de interrogação destes, o que interferiu diretamente na escolha dos instrumentos de coleta de dados: o roteiro de observação participante e o questionário.

O roteiro elaborado (APÊNDICE B) contempla a observação: da estrutura, planejamento das ações, customização do *layout* da plataforma *on-line*, identificação de recursos materiais, humanos e afins, elaboração dos objetos de aprendizagem;

do desenvolvimento, realização das aulas, disseminação de imagens e vídeos explicativos complementares, realização das atividades, realização de fórum e *chat*; da realização de aulas presenciais; e da participação dos sujeitos, engajamento e estabelecimento da relação entre as competências e a práxis do arquivista e do bibliotecário. Haja vista que se compreende ser necessário o acompanhamento de toda a ação de intervenção, desde o planejamento de sua estrutura até o envolvimento dos estudantes.

Para a interrogação dos sujeitos da pesquisa, utilizou-se o questionário como instrumento para a coleta dos dados. Aplicou-se um questionário *on-line* com questões abertas voltadas aos estudantes do curso PCInfo, no que diz respeito ao desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento de suas competências infocomunicacionais e ao seu papel enquanto mediador da informação (APÊNDICE A). A aplicação do questionário se deu no período de 1º a 20 de setembro de 2018 (primeira edição) e de 30 de maio a 4 de junho de 2020 (segunda edição).

A observação se deu no período de julho de 2018 a agosto de 2020. O lócus dessa observação foi o Moodle, plataforma digital que possibilita criar ambientes de aprendizagem personalizados. Trata-se de um ambiente projetado para apoiar o ensino e a aprendizagem de forma interativa e colaborativa.

2.4.7 Métodos e procedimentos por objetivo

A pesquisa bibliográfica foi realizada com vistas a atender aos objetivos teóricos propostos: o primeiro buscou elucidar o papel do mediador da informação ante aos desafios da prática profissional no cenário informacional vigente; e o segundo propôs identificar aspectos que precisam ser alterados na atuação do mediador, perfil e competências necessárias. Nesse sentido, foi realizada a técnica de levantamento bibliográfico.

No que diz respeito ao aspecto empírico, representado pelo terceiro objetivo – analisar os elementos necessários à construção do perfil do mediador da informação levantados a partir do desenvolvimento de competências infocomunicacionais experienciadas no curso PCInfo –, foi necessária a observação sistemática de ações para a promoção de tais competências. Assim, optou-se por utilizar o método observacional e, como técnicas, a observação participante e a aplicação de

questionário. O Quadro 2 sintetiza os procedimentos metodológicos utilizados de acordo com cada objetivo proposto na pesquisa.

Quadro 2 – Identificação dos procedimentos metodológicos por objetivo

Objetivo	Método/ procedimento	Técnica	Instrumento
Elucidar o papel do mediador da informação no século XXI	Pesquisa bibliográfica	Levantamento bibliográfico	
Identificar as competências necessárias ao perfil do mediador da informação	Pesquisa bibliográfica	Levantamento bibliográfico	
Analisar os elementos necessários à construção do perfil do mediador da informação levantados a partir do desenvolvimento de competências infocomunicacionais experienciadas no curso PCInfo	Método observacional	Observação participante Aplicação de questionário	Roteiro de observação Questionário

Fonte: Elaborado pela autora.

Os instrumentos de coleta de dados tiveram objetivos diferentes. O roteiro de observação focou na observação direta da ação desenvolvida e dos sujeitos da pesquisa, enquanto que para o questionário foi necessário para colher os relatos dos sujeitos acerca do desenvolvimento de competências infocomunicacionais e do papel do mediador da informação. No entanto, ambos tiveram como finalidade atender ao propósito do método observacional.

2.4.8 Procedimentos e técnicas de análise dos dados

Inicialmente, procedeu-se ao tratamento dos dados coletados, que foram transcritos e organizados em planilhas de acordo com o assunto tratado, nas quais fez-se a correspondência com as categorias de análise definidas previamente. Ademais, foram criados elementos ilustrativos, como figuras e quadros, para facilitar a sua descrição e interpretação.

A análise dos dados foi prioritariamente qualitativa para auxiliar a análise dos dados empíricos oriundos da observação das ações de promoção das competências infocomunicacionais. A fim de atingir os objetivos propostos, procedeu-se

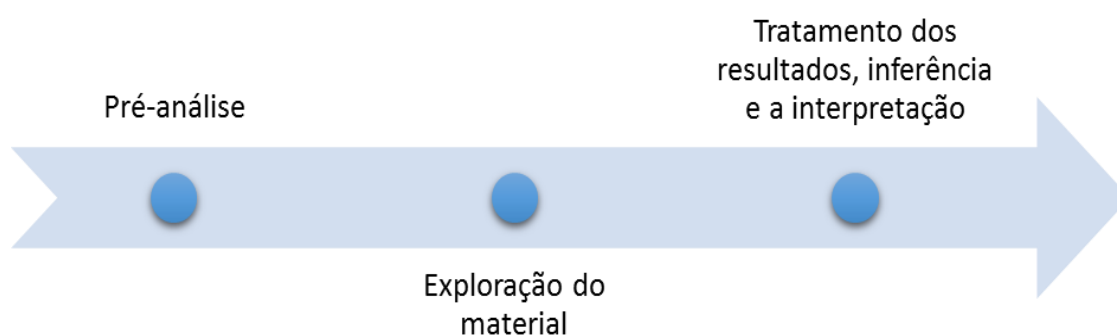
sistematicamente ao tratamento, descrição fiel das informações coletadas, interpretação, comparação e análise dos resultados obtidos.

Realizou-se uma análise de conteúdo baseada nos preceitos defendidos por Bardin (1977), que a entende como um conjunto de técnicas que visa analisar as comunicações; um método empírico com rigor que pode ser adaptável ao campo de aplicação. Nesse sentido, optou-se por utilizar tal método como norteador da análise dos dados empíricos da pesquisa, pois este possibilita a análise dos significados das falas dos sujeitos, alinhando-se, portanto, à abordagem qualitativa do problema que busca dar significado às percepções dos sujeitos em torno de suas próprias competências e da relação dessas com o papel/perfil do mediador da informação.

Tal método é comumente utilizado para a análise de dados oriundos de entrevistas, no entanto, segundo Bardin (1977), pode ser aplicável a todas as formas de comunicação, independentemente da natureza do seu suporte, pois trata-se da análise de conteúdo de mensagens. Assim, utiliza-se a análise de conteúdo para examinar as falas dos participantes da pesquisa obtidas a partir da interrogação dos sujeitos, a partir da aplicação de questionário.

Segundo Bardin (1977), a análise de conteúdo pressupõe o desenvolvimento de três fases distintas: a pré-análise, a exploração do material, o tratamento dos resultados, juntamente com a inferência e a interpretação, conforme demonstra a Figura 2.

Figura 2 – Fases da análise de conteúdo



Fonte: Adaptado de Bardin (1977).

A pré-análise, de acordo com Bardin (1977), consiste na fase da organização e inclui a leitura flutuante, a escolha dos documentos a serem submetidos à análise, a formulação das hipóteses e objetivos e a elaboração de indicadores que fundamentem a interpretação final e a preparação do material. Nessa fase procedeu-se à leitura dos dados, à escolha daqueles que comporiam a análise com base no terceiro objetivo proposto pela pesquisa. Assim, iniciou-se a preparação dos dados que foram descritos integralmente e organizados em indicadores que refletem os temas tratados que serviram de parâmetro para a sua interpretação.

A segunda fase consistiu na exploração do material, que se trata da análise propriamente dita. Essa fase, conforme Bardin (1977), consiste nas operações de codificação e enumeração, segundo o que foi previamente formulado na fase anterior. Nesse sentido, foram identificadas as unidades de registro e as suas enumerações e, a partir daí, as categorias de análise foram criadas.

As unidades de registro foram identificadas a partir de uma análise temática feita com base nos dados coletados. Assim, procedeu-se à contagem de um ou vários temas ou itens de significação da unidade de codificação. O Apêndice C apresenta as unidades de registro e suas incidências, seguidas das unidades de contexto correspondentes ao segmento da mensagem, que serve para compreensão da unidade de registro.

Quanto à categorização, as categorias de análise foram criadas a partir da leitura e pré-análise das respostas obtidas por meio dos instrumentos de coleta. Assim, o critério utilizado para a categorização foi o semântico, tendo sido definidas categorias temáticas, conforme apresenta-se no Quadro 3.

Quadro 3 – Categorias de análise dos dados

Identificação	Categoria de análise
1 Competências infocomunicacionais desenvolvidas	
1.1	Competência em informação
1.2	Competência em comunicação
1.3	Educação continuada
2 Papel do mediador da informação	
2.1	Visão contemporânea
2.2	Relação com as TIC
2.3	Consciência
2.4	Necessidade informacional
2.5	Busca e acesso à informação

2.6	Curadoria da informação
2.7	Uso da informação
2.8	Aprendizagem ao longo da vida
2.9	Educação para a informação
2.10	Aspecto social
2.11	Aspecto político
3 Perfil do mediador da informação	
3.1	Necessidade informacional
3.2	Busca da informação
3.3	Uso da informação
3.4	Apropriação da informação
3.5	Aprendizagem ao longo da vida
3.6	Estabelecer comunicação
3.7	Interatividade
3.8	Colaboração
3.9	Disseminar informação
3.10	Curadoria da informação
3.11	Educação para a informação

Fonte: Elaborado pela autora.

A partir dessa classificação, procedeu-se à terceira fase da análise de conteúdo que se refere ao tratamento dos resultados, inferência e interpretação. Optou-se por uma abordagem qualitativa e temática. Assim, a inferência foi feita a partir das significações que a mensagem fornece. Observou-se quais aspectos foram levantados nas falas dos participantes da pesquisa e como eles se refletem no papel do mediador e na construção de um perfil ativo, autônomo e colaborativo.

Cada categoria de análise foi descrita, analisada e interpretada. Para fins de sistematização e identificação, elas foram destacadas em negrito no corpo do texto. A fim de auxiliar a análise dos dados, optou-se por inserir os extratos das falas dos estudantes que tiveram a sua identidade preservada por meio de uma codificação que considerou a letra “E” junto ao respectivo número identificador (E1 a E136).

Quanto aos depoimentos, estes foram transcritos conforme o material original (a ortografia, acentuação e pontuação foram mantidas na íntegra, não se efetuando nenhuma alteração gramatical), recuados a 1,25 cm da margem esquerda, com fonte em tamanho 11 e colocados em itálico para diferenciá-los das citações. Utilizou-se, ainda, o recurso do negrito para destacar termos ou frases considerados relevantes como exemplificação da análise realizada.

2.4.9 Limitações da pesquisa

No que tange às limitações da pesquisa, destaca-se a impossibilidade de observação semipresencial das ações para a promoção de competências infocomunicacionais devido ao contexto pandêmico que inibiu, por exemplo, procedimentos metodológicos, como a realização de grupos focais. Assim, para superar essa dificuldade, buscou-se estabelecer um contato mais aproximado com os sujeitos da pesquisa por meio de recursos e ferramentas interativas, como *chats* de bate-papo, fóruns de discussão e videoconferências.

Além disso, admite-se que a escolha pelo levantamento e análise dos dados a partir da percepção dos sujeitos também se mostra limitante, pois se constitui apenas em uma dentre as várias vertentes possíveis de investigação do desenvolvimento de competências infocomunicacionais. Nesse sentido, como forma de compensar esse aspecto, buscou-se associar a aplicação do questionário à observação participante em torno do ambiente em que a pesquisa se estabelece (nesse caso, refere-se aos cursos de extensão), da participação dos sujeitos e da relação que foi estabelecida entre as competências infocomunicacionais e a sua práxis.

3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA REVISÃO CONCEITUAL

A busca pela elucidação do papel do mediador da informação no século XXI, primeiro objetivo específico proposto, inicia-se a partir da compreensão do fenômeno da mediação da informação. Por isso, nesta seção busca-se compreender o seu conceito, percurso histórico, objeto, bem como seu papel como processo colaborativo capaz de promover a apropriação da informação.

Entende-se por apropriação da informação o processo de ressignificar tal informação e produzir sentido, o que pode gerar um novo conhecimento. Como defendido por Barreto (2009, p. 4), essa apropriação envolve a:

[...] interação entre um sujeito e uma determinada estrutura de informação, que provoca uma modificação nas condições de entendimento e de saber acumulado; esta apropriação representa um conjunto de atos voluntários, pelo qual o indivíduo reelabora o seu mundo modificando seu universo de conteúdos simbólicos.

Nessa perspectiva, Chartier (1999, p. 77) também enfatiza o aspecto transformador em sua compreensão em torno da apropriação: “[...] apropriar-se é transformar o que se recebe em algo próprio, é produzir um ato de diferenciação que se contrapõe a qualquer tentativa rígida imposta pela ordem dos livros, é atividade de invenção, produção de significados”. O autor fornece elementos para a concepção da apropriação enquanto conceito que se difere do ato de assimilar, uma vez que, ao apropriar-se, o sujeito significa, cria, ressignifica, transforma e, portanto, extrapola a recepção da informação.

Assim sendo, apropriar-se “[...] é ação afirmativa, é invenção, criação e não simples recepção mecânica e automática de sinais e mensagens” (CHARTIER, 1999, p. 77). Essa ação afirmativa, quando associada à mediação da informação, contribui para potencializá-la enquanto um fenômeno transformador, que “[...] demanda a necessidade de uma construção social e interacionista compreendendo a informação como fenômeno transformador, norteador de novas questões e estimulante na construção de novos conhecimentos” (SILVA J., 2015, p. 106). Tendo em vista que o mediador da informação é um dos agentes que faz parte desse processo de construção social, essa concepção pode ser vista como um prenúncio de que o seu papel também tem um potencial transformador na relação entre o sujeito e a informação.

Diante disso, contextualiza-se a mediação da informação com o estudo de usuários e com os conceitos adotados no âmbito da Ciência da Informação, a fim de colocar em discussão o redirecionamento do enfoque da mediação para o uso, a produção da informação e a autonomia na satisfação das necessidades informacionais dos prosumidores, o que está além do simples acesso ao conteúdo informacional. Para tanto, faz-se necessário abordar os aspectos históricos e conceituais da mediação, analisar a informação como objeto mediacional e discuti-la na construção do conhecimento à luz dos objetivos desta tese.

3.1 OS ESTUDOS DE USUÁRIOS E A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação pode ser considerada uma das perspectivas contemporâneas cujas primeiras discussões têm origem nos estudos de usuários. As primeiras abordagens dos estudos de usuários estavam mais voltadas para a satisfação dos sujeitos com os serviços de informação e não especificamente para a sua necessidade informacional. Assim, nos estudos clássicos de usuários, o interesse estava na relação usuário-serviço, constituindo-se como um modelo no qual esse sujeito era orientado de acordo com as regras definidas pelo sistema de informação (JARDIM; FONSECA, 2004). Nesse contexto, por exemplo, eram comuns os cursos de instrução, que tinham um objetivo claro e específico de adequar o sujeito às normas e processos do sistema informacional.

Ao analisar o estudo de usuários a partir de uma perspectiva paradigmática, é possível compreender por que tais estudos priorizavam os sistemas informacionais em detrimento da necessidade e do comportamento do sujeito, uma vez que se destinava maior esforço para o aperfeiçoamento de métodos, técnicas e procedimentos voltados à guarda do patrimônio documental. Assim, o sujeito era tido como mero receptor de informações e o foco estava centrado no sistema de informação e não nas necessidades informacionais daquele sujeito.

Baptista e Cunha (2007, p. 168) trazem uma conceituação de estudo de usuários que consiste em “[...] coletar dados para criar e/ou avaliar produtos e serviços informacionais, bem como entender melhor o fluxo da transferência da informação”, o que acaba reforçando a ideia de passividade remetida ao usuário de informação, cuja função nesse contexto era contribuir para o aprimoramento dos serviços informacionais.

Pinheiro (1982 apud PINHEIRO et al., 2012, p. 3) corrobora ao entender que os estudos de usuários são importantes para o conhecimento do “[...] fluxo de informação científica e técnica, de sua demanda, da satisfação do usuário, dos resultados ou efeitos da informação sobre o conhecimento, do aperfeiçoamento, relações e distribuição de recursos de sistemas de informação”. Assim, nota-se que, embora o usuário tenha sido mencionado, sua participação está diretamente atrelada aos serviços informacionais. Dessa forma, as necessidades dos sistemas informacionais eram colocadas em primeiro plano em detrimento das necessidades dos sujeitos que precisavam se adequar ao sistema.

Observa-se que tal abordagem foi dominante nos estudos de usuários entre as décadas de 1940 a 1960, conforme mostra Quadro 4:

Quadro 4 – O foco dos estudos de usuários ao longo das décadas do século XX

Período	Foco dos estudos de usuários
1940-1950	Fluxo de informação e hábitos informacionais de pesquisadores e cientistas.
1960	Frequência de uso de materiais específicos e outros comportamentos, numa abordagem basicamente quantitativa, sem detalhar os diferentes tipos de comportamentos informacionais.
1970	Identificar como a informação era obtida e usada. Foram realizados estudos sobre a transferência/acesso à informação, utilidade da informação e tempo de resposta. No final dos anos 1970, começaram a surgir estudos com abordagens efetivamente voltadas para os usuários.
1980	Aspectos do funcionamento das unidades da informação, sem se preocupar em discutir o comportamento e as necessidades individuais dos usuários.
1990	Voltam-se para o comportamento informacional , que define como os indivíduos buscam e utilizam a informação em diferentes contextos.

Fonte: Adaptado de Baptista e Cunha (2007).

Ao analisar as informações apresentadas no Quadro 4, entende-se que a partir do final dos anos 1970 começam a surgir estudos voltados para os usuários, porém o comportamento e as suas necessidades individuais ainda não eram os principais focos.

Contudo, a partir da década de 1980 já se nota certa preocupação por parte dos estudiosos da área em possibilitar o acesso à informação ao sujeito a fim de

satisfazer suas necessidades informacionais, mas as iniciativas ainda eram dispersas e isoladas e representavam uma pequena parcela da literatura acadêmica. Na década de 1990, as perspectivas trazidas pelos estudos centrados no comportamento informacional ganharam destaque e revelaram uma maior valorização do papel do usuário no contexto informacional.

Com a popularização da internet e suas ferramentas descentralizadoras de acesso e produção de conteúdo, os estudos de comportamento informacional voltaram-se ao cidadão comum, porque passa a ser crítico entender os padrões de decisão e a ação desses sujeitos para poder captar sua atenção e, quem sabe, modelar sua vontade (BERRÍO-ZAPATA et al., 2016). Também para Gasque e Costa (2010, p. 30) – que investigaram a evolução teórico-metodológica dos estudos sobre comportamento informacional –, a partir dos anos 2000 se percebe que o conceito se abre para abranger “[...] toda a gama de estudos relacionados com o usuário e a informação”, incluindo estudos de necessidades informacionais e de como as pessoas buscam, gerenciam, disseminam e usam informação, tanto de forma proposital quanto passivamente.

O centro de análise do comportamento informacional desloca-se para o sujeito, suas necessidades cotidianas, os processos de construção de significado e seu contexto. As pesquisas diversificam os grupos estudados e adotam abordagem multifacetada, reconhecendo que os indivíduos estão constantemente buscando e usando informações (GASQUE; COSTA, 2010):

A partir desta perspectiva, o comportamento informacional é produto e resultado da negociação social de sentido, atividade humana que está mediada pela linguagem. Neste contexto de diálogo e negociação, a Ciência da Informação estende seus estudos para incluir elementos sociocognitivos ocultos atrás das atividades e estruturas simbólicas da informação e suas tecnologias (BERRÍO-ZAPATA et al., 2016, p. 140, tradução nossa¹).

Frequentemente, os estudos de comportamento informacional focam em três dimensões: o reconhecimento de uma necessidade informacional por parte de um indivíduo, a busca e a aquisição de conteúdo em resposta a essa necessidade e o uso do que foi localizado (SHENTON; HAY-GIBSON, 2011). Essas dimensões

¹ No original: “Desde esta perspectiva, el Comportamiento Informacional es producto y resultado de la negociación social de sentido, actividad humana que está mediada por el lenguaje. En este contexto de diálogo y negociación, la Ciencia de la Información extiende sus estudios para incluir elementos sociocognitivos ocultos detrás de las actividades y estructuras simbólicas de la información y sus tecnologías.”

claramente coincidem com os principais componentes da competência em informação: perceber uma necessidade de informação, saber onde buscá-la, aplicar critérios de validação do conteúdo e usá-la para responder à motivação de busca inicial. Furtado e Alcará (2015), que fizeram uma análise das características dos modelos de comportamento informacional, observaram que o grau de complexidade das competências exigidas evolui de forma gradativa conforme o indivíduo avança no processo de busca e uso da informação. Assim, nas etapas finais, que envolvem verificação e aplicação, há necessidade de maior reflexão e autonomia de aprendizagem, considerando a mutabilidade do universo informacional.

Observam-se, assim, mudanças paradigmáticas no cenário informacional, dentre as quais o sujeito passa a ser visto como ativo com necessidades e comportamento informacional. Exemplo disso é o deslocamento do foco somente na guarda documental para o acesso informacional, visando atender determinada necessidade ou demanda do sujeito.

Essas mudanças fundamentais ocorridas nos últimos anos influenciaram alterações no perfil do sujeito: este tornou-se um prosumidor que, além de consumir informações, também contribui ativamente para a produção de conteúdo. Para Berrio-Zapata e outros (2016, p. 137, tradução nossa²), “[...] o cidadão comum foi convertido em um ‘público consumidor’, e incluído neste tecido informacional digital, como receptor e depois como produtor de informação, o que hoje se chama ‘prosumidor’”.

Por essa razão, entende-se que há uma emergência em voltar o olhar para o prosumidor da informação, um sujeito que não é um simples usuário, uma vez que também é considerado um produtor de conteúdos. Ressalta-se que prosumidor é uma versão traduzida do termo *prosumer*, que foi criado em 1980 por Alvin Toffler. Em sua obra *A terceira onda*, Toffler (1980) analisa a evolução da sociedade por três contextos diferentes: a agricultura, a industrialização e a era da informação. A partir daí, defende que as ações participativas do consumidor contribuem para a criação de conteúdo.

Nessa perspectiva, embora o termo “prosumidor” tenha sido originalmente criado em um contexto diferente, cabe aqui sua transposição para o cenário

² No original: “El ciudadano común fue convertido en ‘público consumidor’, e incluído en este tejido informacional digital, como receptor y posteriormente como productor de información, lo que hoy es llamado ‘prosumidor’”.

informacional contemporâneo. Em consonância com Borges e García-Quismondo (2017, p. 40, tradução nossa³), entende-se que o prosumidor de informação é o sujeito que “[...] compreende sua posição e identidade no processo de produção, distribuição e participação social através das mídias”. Silva (2010) também utiliza o termo “prosumidor” para se referir ao sujeito que é produtor e usuário.

Observa-se, a partir da literatura acadêmica, que desde a década de 1940 já se utilizava o termo “usuário”. Os estudos de usuários surgem com a proposta de conhecer o sujeito que busca informação para atender suas necessidades informacionais; embora no início desses estudos o foco principal não tenha sido o sujeito, mas sim os sistemas de informação. Nesse sentido, o termo “usuário” surge associado ao sujeito que era colocado em segundo plano e visto como “[...] utilizador, um receptor passivo, que tem de orientar a sua busca segundo as regras definidas pelo sistema fornecedor de informação” (RIBEIRO, 2010, p. 67). Nesse sentido, esse termo carregou por muito tempo um sentido passivo.

As novas abordagens dos estudos de usuários já levam em conta “[...] os aspectos de contexto, psicológicos e emocionais que interferem na conduta do utilizador quando ele procura informação, conferindo-lhe, portanto, um papel mais activo” (RIBEIRO, 2010, p. 67) no que respeito à busca, avaliação, apropriação, uso ético e crítico da informação, especialmente quanto à produção. Por isso, entende-se que o termo “usuário” já não é mais suficientemente representativo, considerando um sujeito ativo que procura, analisa, se apropria, consome e produz informação, o que extrapola, portanto, a condição de utilizador.

Diante disso, neste trabalho optou-se pelo uso do termo “prosumidor” para identificar o sujeito que busca, interpreta, usa e compartilha a informação. Isso significa dizer que, enquanto prosumidor da informação, aquele que recebe a informação também se apropria dela, a cria e a transforma. Nesse sentido, tanto aquele que produz quanto aquele que compartilha tem responsabilidades sobre o conteúdo da mensagem.

O termo “prosumidor” se alinha à proposta da tese, uma vez que se entende a mediação da informação enquanto processo dialógico voltado à construção do conhecimento. Tal termo enfatiza o aspecto da produção que se vincula e evidencia a apropriação da informação. Reconhece-se que esse sujeito é também

³ No original: “[...] individuo que comprende su posición e identidad en el proceso de producción, distribución y participación social a través de los medios”.

protagonista, ser ativo que participa, se envolve e que carrega crenças, valores, vivências e emoções. Um ser que possui uma identidade, interesses, ao mesmo tempo em que é parte de um determinado grupo ou comunidade social. Um sujeito que é, portanto, singular e plural, individual e coletivo, dotado de complexidade.

As possibilidades oferecidas pelos avanços das TIC tornam ainda mais evidente essa mudança de comportamento. Uma das características que marca essa mudança é o modo pelo qual esse prosumidor se relaciona com o arquivista, o bibliotecário ou com a unidade de informação, que pode ser tanto presencial quanto a distância a partir das ferramentas tecnológicas. “Partindo do fato de que o acesso aos equipamentos informacionais é hoje possível tanto de maneira presencial quanto a distância, sentimos a necessidade em distinguir a mediação realizada em cada uma delas” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93). Aqui já é possível perceber uma necessidade de readequação da noção de mediar a informação.

Outra característica é a proatividade do prosumidor diante de sua necessidade informacional, uma vez que a busca por informações passou a ser uma atividade corriqueira (gerando, inclusive, uma expressão para isso: “googlear”), com a finalidade de atender necessidades básicas, tomar decisões ou tirar dúvidas pontuais. Barreto (2009, p. 2) entende que os “[...] usuários de hoje não são os mesmos de vinte anos atrás. Existe uma nova geração nascida a partir dos anos 1980 que escreve, lê, cria e pesquisa em formato digital”. Os sujeitos continuam a consumir informação, mas passaram a ser também produtores e não apenas meros receptores de conteúdos. Desse modo, muitas vezes apresentam um perfil mais participativo e colaborativo, mas também mais exigente no que diz respeito à busca, uso, compartilhamento e produção da informação para atingir suas necessidades informacionais ou mesmo para se relacionarem e se sentirem pertencentes a determinado grupo social.

Dentre as perspectivas contemporâneas no estudo de usuários está a mediação da informação, a partir da qual este trabalho se debruça. Assim, busca-se compreender seus aspectos conceituais.

3.2 ASPECTOS CONCEITUAIS

O conceito de mediação da informação tem sido bastante utilizado em estudos e pesquisas na área da Ciência da Informação, mas foi adaptado de outras

áreas do conhecimento: originalmente foi utilizado na área jurídica e, em seguida, na Comunicação.

No senso comum, a palavra “mediação” remete à ideia de “[...] pôr de acordo partes que têm um diferendo, que pressupõe um conflito e comporta uma ideia de conciliação ou de reconciliação, está relativamente pouco presente na literatura científica das ciências da informação e da comunicação” (DAVALLON, 2007, p. 3-4). No campo jurídico, o mediador é visto como um intermediador de determinada situação.

Já na Comunicação, a “mediação mediática” tem certo destaque e designa o mediador como aquele que intermedia a relação entre a informação e o público por meio das mídias. Para Davallon (2007, p. 7), esse tipo de mediação “[...] coloca o jornalista em posição de terceiro, de mediador. Este último recebe a sua legitimidade da sua pertença a um campo diferente dos que ‘mediatizam’ a informação ou os objectos com vista da sua promoção”. Tem-se ainda a utilização do termo “mediação” no espectro cultural que, de acordo com Davallon (2007, p. 4):

[...] visa fazer aceder um público a obras (ou saberes) e a sua acção consiste em construir uma interface entre esses dois universos estranhos um ao outro (o do público e o, digamos, do objecto cultural) com o fim precisamente de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro.

Assim, uma ação de difusão cultural como uma visita guiada de estudantes ao museu poderia ser vista como mediação cultural. Nesse sentido, Perrotti e Pieruccini (2014, p. 4) entendem que:

[...] a mediação cultural não se constitui meramente como jogo de saberes especiais ou especializados em vista de um fim determinado que lhe é exterior. É ato de afirmação ética, destinado a transcender o âmbito dos interesses mundanos. Segundo ele, a mediação apresentaria dupla direção. De um lado, estaria um ‘eixo horizontal, o das relações interpessoais’; de outro, um ‘eixo vertical, o de um sentido transcendental que orienta as relações longas’.

Silva (2010) discute sobre a importação do conceito para a área da Ciência da Informação defendendo a apropriação crítica do termo, considerando-se as características e as especificidades do objeto de estudo da área, a informação. Ao aprofundar os estudos acerca dos conceitos de mediação em outras áreas do conhecimento, o autor conclui que houve uma cópia ou tradução direta dessas fontes para a Ciência da Informação sem muita discussão.

Ao realizar um levantamento bibliográfico a partir da literatura da área é possível observar essa carência epistemológica apontada por Silva (2010). Embora seja vasta a quantidade de estudos que se dedicam ao objeto da mediação da informação, uma parte significativa trata o tema de modo transversal, sem a preocupação de aprofundar-se na problematização do conceito. Nesse sentido, ressalta-se o estudo realizado por Santos Neto (2019) que, diante da dificuldade de localização de literatura no âmbito da Ciência da Informação quanto a pesquisas históricas e conceituais sobre a constituição da mediação da informação, buscou investigar, apresentar e analisar o estado da arte da mediação da informação na literatura de Ciência da Informação e em áreas afins no Brasil.

Silva J. (2015) corrobora com essa afirmação ao esclarecer que a mediação da informação vem se constituindo como uma das prioridades da Ciência da Informação, porém ainda se configura como um conceito embrionário e carente de uma construção de sentidos mais sólida, o que decorre da importação de conceitos da mediação pela Ciência da Informação. Ressalta, ainda, a necessidade de apropriação crítica do conceito com vistas a estabelecer um debate epistemológico mais consistente acerca da mediação. Nesse ponto, Silva (2010, p. 9-10) entende que:

Parece-nos, no entanto, urgente que se assuma uma apropriação crítica, porquanto o conceito de mediação tem valor hermenêutico nas pesquisas e análises desenvolvidas em CI. E, por apropriação crítica, queremos significar uma adequação do conceito aos problemas e aos casos específicos do nosso campo de estudo, o que implica sempre, especialmente quando aproveitamos ou importamos um conceito operatório surgido e desenvolvido por outra(s) disciplinas, um exercício de crítica e de integração instrumental no quadro teórico-metodológico que nos é próprio.

Almeida Júnior (2009) também argumenta sobre a falta de conceitos fixos e específicos. Embora seja um tema muito citado e abordado na literatura, a mediação da informação muitas vezes não vem acompanhada de um conceito consistente, sendo geralmente atrelada à prática profissional:

Como em muitos outros casos os textos sobre o tema – ou que, de alguma maneira, o abordam – consideram seu conceito intuitivamente assimilado, apreendido e compreendido. Na verdade, parte-se da idéia de que é desnecessário conceituar a mediação da informação, como também o é, por exemplo, a informação pública e outros tantos temas da área (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92-93).

Por isso, ele se propõe a discutir a teoria da mediação da informação e trazer uma discussão epistemológica importante para o conceito, no sentido de situá-lo no campo da Ciência da Informação. Assim, Almeida Júnior (2015, p. 25) entende que:

Mediação da informação 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.

Observa-se a desconstrução da imagem da ponte, que geralmente é associada ao ato de mediar a informação e traz a falsa ideia de que a mediação é um processo estático e sem interferências. Destarte, a questão de que a mediação faz parte de um processo que envolve a interferência e a apropriação da informação é vista como ponto fundamental no conceito de mediação da informação com que esta tese trabalha.

Ressalta-se que o conceito de mediação da informação defendido por Almeida Júnior (2009, 2015) envolve todo o fazer profissional e por isso contempla: a mediação implícita que se estabelece na relação indireta com o sujeito e que pode ser associada, por exemplo, ao fazer profissional, que não necessariamente precisa da presença física e imediata do sujeito, como as atividades voltadas à gestão documental; e a mediação explícita que se dá a partir da relação direta com o sujeito e, portanto, a presença do sujeito é inevitável como, por exemplo, no serviço de referência.

Segundo essa linha, Silva J. (2015, p. 103) entende que a mediação da informação consiste em:

[...] um conjunto de práticas construtivas de intervenções e interferências regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação.

Para nortear o conceito de mediação na Ciência da Informação, Silva J. (2015, p. 101) se baseia em três pontos centrais: “[...] o caráter dinâmico e relacional; construção de conhecimento a partir da interação entre os indivíduos; e

linha de investigação referente à interferência promovida pela prática mediacional”. Destacam-se, assim, três pontos elementares para o entendimento do conceito: a construção, a intervenção e a interferência.

A construção relaciona-se à premissa de que a mediação da informação é um processo socialmente construído de forma multilateral e dialógica, concebendo interações entre mediadores e prosumidores, assim, parte do ser social se consolida na formação da consciência do ser. Já a intervenção está baseada numa perspectiva de construção de sentidos entre mediador e sujeito. E, por fim, a interferência diz respeito ao caráter dialógico e interacionista da mediação (SILVA J., 2015).

Dessa maneira, ressalta-se a indissociável relação entre a informação e a comunicação no processo de mediação da informação. Apenas a intermediação da informação não é suficiente para se estabelecer uma mediação pautada na apropriação da informação, isso porque a informação não é como um produto a ser transferido de um ponto a outro: para dar sentido e significado à informação, é necessária a construção de relações entre o mediador, o prosumidor e o objeto informacional a partir da dialogia.

Diante disso, nesta tese, compreende-se que a mediação da informação é um processo que demanda diálogo, negociação; possui caráter colaborativo, capaz de promover a apropriação da informação e contribuir para a autonomia do sujeito no processo de satisfação de suas necessidades informacionais. Tal definição parte do entendimento de que tanto o mediador quanto o prosumidor atuam ativamente nos processos mediacionais e de que há uma relação dialógica entre os sujeitos envolvidos, o que favorece o processo colaborativo e reforça o potencial transformador da mediação no que diz respeito à autonomia dos sujeitos no processo de busca e uso crítico das informações.

Cabe ressaltar que nessa discussão acerca da mediação da informação, já se pode observar o interesse de estudiosos da área em aproximá-la dos problemas e necessidades encarados pela Ciência da Informação. De tal modo, autores como Silva (2010) e Almeida Júnior (2009) consideram que a mediação da informação não é um conceito estanque e, por isso, precisa associar-se ao contexto em que está inserido e sendo aplicado. Ao considerar a mediação da informação como uma construção social, reconhece-se a relação estabelecida entre a ação mediadora, os sujeitos que nela atuam e o contexto social, cultural e político em que está inserida.

Observa-se que determinados aspectos – como a maior valorização da informação, a diversidade de ferramentas tecnológicas para o acesso, a produção e o compartilhamento das informações que reforçam, conseqüentemente, a necessidade por educação para a informação e a maior autonomia frente à informação – demonstram que o cenário informacional está diferente, apresentando uma nova dinâmica e outras demandas. Cenário esse que influencia e é influenciado pelo comportamento informacional dos sujeitos, que demandam outros conhecimentos, habilidades e atitudes para satisfazer suas necessidades. Portanto, a ação mediadora não pode ser alheia a essas mudanças e necessita adaptar-se a esse novo cenário informacional.

Nessa perspectiva, é necessário considerar as mudanças paradigmáticas na sociedade que impactaram no modo de mediar a informação. Dentro desse contexto é essencial apresentar elementos para a compreensão de dois paradigmas: o custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista, que “[...] surge a partir do séc. XVIII até à Era da Informação em que vivemos; e o pós custodial, informacional e científico, que tenderá a formatar o modo de ver, de pensar e de agir de gerações de cientistas e profissionais da informação, ao longo do séc. XXI” (SILVA, 2006, p. 158-159).

Esse processo histórico-social possibilitou que ideias e pensamentos em torno do conceito e da prática da mediação da informação fossem postos novamente em debate pelos estudiosos da área. Dessa forma, tal contexto marca a transição da mediação custodial ou passiva para a mediação pós-custodial.

A mediação passiva é caracterizada por uma relação de domínio do mediador perante a informação, na qual prevalece uma conotação mais técnica e erudita que corresponde às ideias de preservação documental e guarda da memória. Ressalta-se, nesse tipo de mediação, a condição ocupada pelo sujeito, que é visto como utilizador e, portanto, sujeito passivo que recebe o conteúdo informacional. Por isso, a mediação custodial é também chamada de “mediação passiva”, na qual o foco centra-se no sistema de informação e não nas necessidades dos sujeitos.

Como observa Silva (2010), na mediação passiva o profissional da informação (arquivistas, bibliotecários e museólogos) assume um papel de “guardador” do documento, estabelecendo certa relação de poder para com a documentação sob sua custódia. Como explica Ribeiro (2010, p. 64):

Mas, por outro lado, a este papel de crucial importância acabava por, perversamente, se aliar um poder muito peculiar, um domínio sobre a informação que lhe permitia, discricionariamente, fornecer ou negar o acesso, facilitar ou dificultar a vida dos utilizadores, desvendar ou ocultar informação crítica, enfim, disponibilizar em nome do direito à informação ou guardar a sete chaves em nome da privacidade dos cidadãos ou dos interesses do Estado.

Um aspecto importante a ser considerado na mediação passiva diz respeito ao acesso à informação. A relação do sujeito com a informação era limitada quase que exclusivamente ao que o mediador disponibilizava. O profissional da informação possuía, portanto, controle total sobre qual informação seria ou não acessada. Com a proliferação das informações, inclusive em meio digital, os sujeitos passaram a ter mais flexibilidade para acessar as informações de forma autônoma e fora do controle dos profissionais da informação.

[...] o aparecimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (as TIC) introduziu uma dinâmica inteiramente nova na reprodução e na comunicabilidade dos conteúdos/informação, contribuindo para que esta coexista, sem alterações estruturais internas, em dois ou mais suportes diferentes. Perante esta multiplicação de documentos, com idêntico conteúdo, a informação sobressai como a ‘substância’ a ‘destacar’ e, a seguir, porquanto continuará sendo reproduzida e posta, sem limites, a ‘circular’. E isto é, obviamente, o oposto de custodiar ou guardar, de fechar, de esconder... O conceito de informação convoca, deste modo, o de comunicação e ambos se reportam a um fenómeno humano e social que tem a ver com a capacidade simbólica de cada pessoa e com a necessidade de uma interagir com outra ou outras (SILVA, 2010, p. 13).

A mediação da informação começa nas bibliotecas da Antiguidade, quando havia a preocupação “[...] apenas com a preservação dos documentos, mas já se previa que, em algum momento, aconteceria o encontro do leitor com aquela informação armazenada: essa era, certamente, a intenção que motivava a guarda dos documentos” (ARRUDA; OLIVEIRA, 2017, p. 219).

Nesse sentido, diante de um novo cenário que se apresenta no século XXI, foram percebidas novas demandas ao mediar a informação. Um conjunto de demandas que deram caracterização a um novo tipo de mediação, a mediação pós-custodial. Enquanto na mediação custodial o sujeito era visto como um receptor passivo que tinha que se adequar a um sistema de informação predefinido, na mediação pós-custodial ele passa a ter um papel mais ativo; suas necessidades e seu comportamento passam a ser considerados pelo profissional da informação (RIBEIRO, 2010).

No entanto, não houve uma ruptura definitiva e ambos os modos de mediação coexistem até hoje nas práticas dos profissionais. Um arquivista, por exemplo, que decide monopolizar o conhecimento em torno das ferramentas e recursos disponíveis para o acesso à informação ou mesmo priorizar a custódia do documento de interesse público em detrimento de sua disponibilização, salvo em casos excepcionais, age conforme os preceitos de uma mediação passiva.

Numa perspectiva ampliada, pode-se dizer que a teoria, a legislação (a exemplo da Lei de Acesso à Informação, no Brasil) e as mudanças culturais fornecem, cada vez mais, a base para uma ação mediadora consciente. Essa mediação, pautada numa postura de acesso, transparência e valores republicanos, demanda do mediador a competência para o diálogo, a negociação e para contribuir na formação ativa dos sujeitos perante a busca e o uso consciente da informação. Embora, cada vez mais, isso repercuta na prática profissional, também é verdade que em alguns casos observa-se uma postura passiva, restrita à disponibilização do conteúdo. De acordo com Freire (1996, p. 13), a “[...] reflexão crítica sobre a prática se torna uma exigência da relação Teoria/Prática sem a qual a teoria pode ir virando blablablá e a prática, ativismo”. Assim, acredita-se que o mediador precisa desenvolver essa criticidade e consciência acerca da sua atuação e potencial papel social para que possa alinhar-se à teoria da mediação contemporânea.

Refletir sobre sua ação em restringir o acesso à determinada informação e os impactos possivelmente gerados por sua ação – tendo em vista um dos princípios fundamentais de sua práxis, que consiste em contribuir para a satisfação da necessidade informacional do sujeito – poderia ser um caminho para que esse profissional se perceba no processo de tomada crítica da consciência.

O processo de conscientização, no entanto, é contínuo e naturalmente complexo, de modo que não pode ser medido apenas pela mudança de comportamento, pois há também a interferência de outros aspectos como a própria reflexão, a capacidade de ressignificar e questionar suas crenças e a autonomia para aprender a aprender ao longo da vida. Ao associar a conscientização à ação mediadora, Gomes (2020, p. 2) traz a compreensão da mediação consciente:

[...] a efetividade da ação mediadora está associada à mediação consciente que, com o cuidado necessário busca alcançar suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, promovendo o processo de problematização que contribui para que ocorra a apropriação da informação e a tomada de consciência por parte dos

sujeitos envolvidos na ação de interferência, o que contribui para o desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social, assegurando que o acesso, uso e a apropriação da informação ocorram em parâmetros democráticos, se fazendo em experiência de um encontro com a informação capaz de fortalecer as lutas por inclusão e justiça social.

Assim, entende-se que a mediação consciente se constrói na busca pelo alcance das dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política e está diretamente associada à atuação protagonista do mediador da informação com ênfase na sua responsabilidade social, assim como na inibição de condutas antiéticas no fazer informacional (GOMES, 2014, 2019, 2020).

O Quadro 5 apresenta uma síntese das abordagens acerca da mediação exploradas nesta seção:

Quadro 5 – Síntese das abordagens acerca da mediação da informação

Termo	Abordagem	Autor
Mediação da informação	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.	(ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 25)
Mediação da informação	Um conjunto de práticas construtivas de intervenções e interferências regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando a apreensão e a apropriação para satisfação de necessidades de informação.	(SILVA J., 2015, p. 103)
Mediação custodial ou passiva	Possui caráter patrimonialista, historicista e tecnicista até meados do século XIX. A mediação custodial é caracterizada por uma relação de domínio do mediador perante a informação, na qual prevalece uma conotação mais técnica e erudita que corresponde às ideias de preservação documental e guarda da memória. Ressalta-se, nesse tipo de mediação, a condição ocupada pelo usuário, que é visto como utilizador e, portanto, sujeito passivo que recebe o conteúdo informacional. Por isso, a mediação custodial é também chamada de “mediação passiva”, na qual o foco centra-se no sistema de informação e não nas necessidades	Silva (2010) Ribeiro (2010)

	dos usuários.	
Mediação pós-custodial	Possui caráter informacional e tecnológico a partir de meados do século XIX até os dias atuais. O usuário passa a ter um papel mais ativo; suas necessidades e seu comportamento passam a ser considerados pelo profissional da informação.	Silva (2010) Ribeiro (2010)
Mediação consciente	Constitui-se na efetividade da ação mediadora que, com o cuidado necessário, busca alcançar suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, promovendo o processo de problematização que contribui para que ocorra a apropriação da informação e a tomada de consciência por parte dos sujeitos envolvidos na ação de interferência.	(GOMES, 2020, p. 2)

Fonte: Elaborado pela autora.

Como se observa, embora sejam conceitos diferentes, há alguns pontos em comum entre eles, como a relação direta ou indireta com o sujeito (entendido neste trabalho como prosumidor), a questão da interferência do mediador no processo – seja de modo passivo, como na mediação custodial, seja de modo ativo, como na mediação pós-custodial, ou mesmo de forma ativa e consciente, como na mediação consciente. Além disso, coloca-se a informação como objeto da mediação, daí a relevância de compreendê-la nesse processo.

3.3 A INFORMAÇÃO: OBJETO MEDIACIONAL

Nesta seção, a proposta é discutir os conceitos e os aspectos relacionados à informação que convergem com os processos de mediação da informação, tendo em vista que ela se constitui como objeto da ação mediadora. Para esse fim, apresentam-se duas abordagens em torno da informação: a materialista e a mentalista.

Frohmann (2008) busca conciliar o conceito de informação com os estudos que envolvem as práticas públicas e sociais, sob a perspectiva da materialidade. Logo, se contrapõe ao conceito mentalista da informação que entende que ela está associada à compreensão do indivíduo resultante do seu contato com a informação, por meio da leitura de um documento ou por outras formas. Para Frohmann (2008), o conceito é abstrato e imaterial e não dá conta de explicar os aspectos sociais e públicos que envolvem a informação, pelo contrário, a restringe à limitação da mente e à consciência individual.

Nesse sentido, Frohmann (2008) se apoia nas ideias de Foucault acerca da materialidade dos enunciados para defender a materialização da informação por meio do seu registro no documento. “Práticas documentárias institucionais lhes dão peso, massa, inércia e estabilidade que materializa a informação de forma tal que ela possa configurar profundamente a vida social” (FROHMANN, 2008, p. 7). Ainda, argumenta que:

Se nós concebermos os documentos como enunciados, ou como conjuntos de enunciados, então quando usarmos o conceito de materialidade dos enunciados de Foucault – isto é, a materialidade da *ordem da instituição*, como ele coloca – vemos que os documentos que circulam através e dentre as instituições têm uma materialidade pronunciada. Requer muito esforço produzi-los, instituir práticas com eles, substituí-los por diferentes documentos, e instalar documentos manufaturados e disponibilizados por uma instituição em outra (FROHMANN, 2008, p. 5, grifos do autor).

Nesse processo, é relevante considerar também o fator cognitivo do indivíduo, o esforço natural para mobilizar suas estruturas mentais a fim de apreender sentido e se apropriar da informação. Almeida Júnior (2009) se aproxima do aspecto mentalista ao entender que o sujeito é um ser ativo no contexto da constituição da informação, colocando-o como ator central da informação. Assim, defende a informação como efêmera e o que torna possível a sua existência é a relação do prosumidor com o conteúdo.

A mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação. Dessa forma, defendemos que o usuário é quem determina a existência ou não da informação. A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. Como premissa, entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 97).

Nesse sentido, Almeida Júnior (2009) se contrapõe às ideias de Frohmann (2008), ao defender que a existência da informação depende necessariamente da relação entre o sujeito e o objeto informacional. Assim, sem a presença do sujeito e sua relação com o conteúdo, a informação inexistente. Para Almeida Júnior (2009), portanto, há uma ligação direta da mediação da informação com o uso dos conteúdos informacionais pelo prosumidor, o que ultrapassa o viés do acesso à informação e agrega o conceito de apropriação da informação.

O conceito de mediação da informação que formulamos tem como base a apropriação e a interferência e esta se dá em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais, etc. Esse é um segmento da mediação da informação que nos interessa sobremaneira e sobre o qual nos debruçaremos com mais profundidade (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 99).

A questão da materialização é realmente importante para a discussão da informação a partir dos aspectos sociais e públicos; nesse contexto, ao ser inscrita a informação torna-se também acessível. A materialidade ainda se faz necessária no contexto de socialização da informação e não está restrita apenas ao registro, mas envolve também a apropriação dela pelos sujeitos. Tal processo tem caráter único e intransferível, já que dependerá da cognição e do aprendizado de cada um. Logo, acredita-se que o conceito mentalista da informação também é necessário à compreensão da materialidade a partir do viés da apropriação da informação.

A materialidade, segundo Borges (2018), representa a significação da informação que nem sempre é concretizada por meio da materialização física. Assim, aborda a materialização não física, que pode se dar por meio do processo de apropriação da informação pelo sujeito e que acentua o caráter subjetivo e social da informação. Nesse sentido, a autora confronta o pensamento hegemônico que entende a informação registrada como objeto da Ciência da Informação.

Cabe aqui considerar essa vertente da materialidade que está mais ligada aos processos de significação da informação, uma vez que direciona o olhar para a mediação da informação, entendida como uma ação social e transformadora que visa a apropriação da informação. A ação mediadora admite diversas possibilidades de interações: mediador e informação; prosumidor e informação; prosumidor e mediador; mediador e informação e prosumidor; prosumidor e informação e mediador, que podem levar a processos de significação bem distintos e igualmente aceitáveis. Assim, a ação mediadora reforça esse caráter subjetivo e social da materialidade da informação, que se dá a partir da relação com a informação, mas se concretiza na relação com o outro.

Outro aspecto pertinente ao objeto mediacional é a sua relação com a comunicação. De acordo com Gomes (2016, p. 98), a informação é “[...] o fenômeno que emerge do esforço de compartilhamento do conhecimento e dos saberes humanos, portanto, consiste em um primeiro nível de representação que assegura o

compartilhamento deles”. Assim, Gomes (2016) defende o conceito de materialidade para explicar o conceito de informação como conhecimento em estado de compartilhamento. E propõe uma reflexão acerca das possíveis relações entre a comunicação e a informação a partir da conceituação de ambos para buscar atingir seu objetivo geral que é discutir as dimensões da mediação da informação, visando identificar os contornos de confluência entre a comunicação e a informação.

Gomes (2016) caracteriza a comunicação e a informação como fenômenos ativos no agir humano e entende que o conceito de interação é um elemento essencial nesse aspecto. Segundo Gomes (2016, p. 92), “[...] ao se compreender a interação em suas dimensões mais complexas, pode-se afirmar que esta consiste em um espaço de possibilidades de interligação entre informação e conhecimento, assim como entre seus objetivos específicos”. Nessa perspectiva, os dispositivos concebidos e articulados no processo de interação são considerados elementos mediadores.

Além disso, Gomes (2016) relaciona a mediação ao conteúdo simbólico da informação e, nesse contexto, o suporte tem um papel central ao registrar a informação e torná-la acessível. Assim, se reconhece que o suporte de registro da informação possui um caráter de mediador da relação entre o autor e o leitor.

A mediação é considerada uma zona de confluência entre informação e comunicação na medida em que atua de maneira dialógica, visando facilitar a transmissão e intensificar o processo comunicacional. Ressalta-se, ainda, a dimensão formativa da mediação da informação e o seu papel no desenvolvimento do protagonismo social tanto para o sujeito como para o mediador, que acaba interferindo no processo de apropriação da informação do sujeito e, portanto, precisa estar consciente de sua condição.

Portanto, vê-se que as aproximações e confluências entre a comunicação e a informação favorecem o processo de mediação da informação ao mesmo tempo em que a constitui: a informação, à medida que se materializa e permite seu compartilhamento, e a comunicação, ao passo que permite a relação entre os sujeitos.

Por último, admite-se como relevante na discussão acerca do objeto da ação mediadora a sua fragilidade epistemológica. Aspecto problematizado por González de Gomez (2001), que considera a definição da informação ainda um desafio para a Ciência da Informação. Diante disso, a autora propõe uma reflexão acerca da

própria Ciência da Informação, que envolva questões como a discussão sobre a definição da informação como seu objeto e da sua epistemologia junto à ciência.

Floridi (2010, p. 39) também defende uma reflexão em torno do que seria a informação e propõe introduzir a Filosofia da Informação, que consiste em uma “[...] teoria substancial da dinâmica da informação e uma abordagem ética do domínio da informação” ou, de forma simplificada, uma teoria unificada da informação. De tal modo, aponta para novas falas e discursos sobre as ciências, que procedem da filosofia e da história, na contemporaneidade. Esses discursos colocam em ênfase o conhecimento que inclui a ciência e a tecnologia e, para além disso, trabalham-se “[...] novas formas de produção de sentido que denominamos meta-conhecimento, expressão de novos projetos de intervenção sobre outras formas sociais de conhecimento, comunicação e informação” (GONZÁLEZ DE GOMEZ, 2001 p. 11). Assim, o conhecimento constitui-se como objeto de estudo de diversas áreas, como Filosofia e História, Ciências Sociais, Ciências Biológicas e Neurobiológicas, Ciências da Computação, Economia, entre outras.

Uma questão problematizada por Almeida Júnior (2009) e que vai de encontro aos conceitos defendidos por outros autores da área está centrada na definição do objeto da Ciência da Informação. Para o autor, o objeto se constitui na mediação da informação e não na informação registrada. Almeida Júnior (2009) acredita que a informação registrada, enquanto objeto da Ciência da Informação, restringe a atuação da área para o suporte e acaba por excluir alguns elementos caracterizados como efêmeros e de difícil recuperação.

Para justificar seu posicionamento, Almeida Júnior (2009) traz o exemplo das atividades culturais, como a atividade teatral, a contação de histórias, entre outras, que, pelo fato de não estarem registradas em um suporte, poderiam ser desconsideradas como ações próprias da área da informação; sendo que o fato de registrá-las poderia descaracterizar a ação cultural em si.

Defendemos, no entanto, que tais atividades fazem parte do objeto de interesse, bem como devem estar presentes no fazer dos profissionais. Isso se deve, acreditamos, pelo fato de que, partindo da idéia do objeto da área ser a informação, não importa a forma como ela será veiculada, mas a possibilidade de que seja ela apropriada pelos usuários. Assim, quando a biblioteca pública organiza atividades culturais e veicula para a população quando serão elas realizadas, está ela permitindo e possibilitando a relação dos usuários, ainda que de maneira transitória, com a informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2004 apud ALMEIDA JÚNIOR 2009, p. 94).

Outro aspecto que pode estimular ainda mais essa reflexão em torno do objeto da área são os documentos digitais e as informações veiculadas nos espaços digitais, que evidenciam como as formas de aprender e produzir conhecimento se modificaram. Frohmann (2008), ao abordar o conceito dos processos de informação em nosso tempo, também dá ênfase aos documentos digitais que, sem dúvidas, modificaram a forma de produção, disseminação e uso da informação. E argumenta que sua produção e processamento ocorrem fora da consciência individual para defender, mais uma vez, o conceito da materialidade da informação.

No caso dos documentos digitais, entende-se que o próprio conceito de documento já traz implícita a materialidade da informação, uma vez que consiste na informação registrada em determinado suporte. Mas e quanto às informações veiculadas nos espaços digitais?

Para Almeida Júnior (2009), as informações veiculadas na internet são de natureza efêmera, por isso possuem uma dinâmica diferente: ao passo que são passíveis de exclusão, alteração e recuperação, dependem de vários fatores que não estão necessariamente relacionados aos seus criadores. Assim, as informações digitais dotadas de efemeridade e transitoriedade poderiam se enquadrar no escopo do objeto de estudo da Ciência da Informação?

As informações veiculadas pela internet, por exemplo, têm como característica a efemeridade, a transitoriedade. Lógico que podem ser elas permanentes, mas não há, nem deve haver a exigência da efetividade, da permanência, da eternidade. A informação recuperada hoje pode não o ser amanhã ou, mesmo, algumas horas mais tarde. O caráter dinâmico da internet – e de sua linguagem específica como mídia diferenciada – pede um outro processamento, uma outra forma de tratamento. Estas, não podem ser rígidas e controladoras, como atualmente são as ferramentas e os processos empregados pela área para lidar com a informação. Sendo efêmeras, não podem ser recuperadas a qualquer momento, como os suportes tradicionais empregados pelos profissionais para veicular a informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2004 apud ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 95).

Sabe-se que por muito tempo a mediação esteve atrelada somente à informação que estava materializada. Mas se a Ciência da Informação considera a informação em fluxo como seu objeto também, então a mediação da informação precisa abraçar a informação que não está necessariamente materializada, mas sim

em trânsito, por meio das pessoas ou dos dispositivos de informação e comunicação.

Em busca da sua cientificidade, a própria Ciência da Informação também passou por diversas reformulações quanto às questões epistemológicas em torno do seu objeto de estudo: a informação. Da teoria da informação da década de 1940 à representação dos conteúdos informacionais dos registros do conhecimento para, então, evoluir para a versão iluminista de uma metaciência, “[...] um campo de explicitação de formações sociais de meta-conhecimento” (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2001, p. 14). Essa reflexão também cabe a trajetória da própria informação, haja vista que ainda há de se percorrer um caminho em direção a firmá-la como um objeto bem definido da Ciência da Informação. E, por conseguinte, da mediação da informação.

Essas características associadas às informações digitais – efemeridade, transitoriedade e dinamicidade – sugerem uma mediação mais dinâmica e menos presa aos sistemas e recursos informacionais. Para além disso, exigem uma mediação focada no sujeito, no sentido de educar para a informação independentemente do meio em que está veiculada, seja nos espaços tradicionais, seja nos digitais, seja com outras pessoas. Isso implica em uma concepção da mediação da informação mais voltada para a construção do conhecimento.

3.4 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DO CONHECIMENTO

O cenário informacional e científico acaba por exigir uma mudança de epistemologia no que diz respeito à mediação da informação. Para Silva (2010, p. 13), implica numa mudança de postura epistemológica fundamental que tira o foco das abordagens instrumentais, práticas e normativas para abranger o estudo do fenômeno infocomunicacional:

[...] da ênfase nas abordagens instrumentais, práticas, normativas e prevalentemente descritivas dos documentos-artefactos tem de se passar para a compreensão e a explicação do fenômeno infocomunicacional patente num conjunto sequencial de etapas/momentos intrínsecos à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos – origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação.

Assim, a mediação da informação precisa se dar a partir de um processo consciente, a fim de agregar ao sujeito novas competências que possam contribuir para torná-lo independente e protagonista na satisfação de suas próprias necessidades. A tomada de consciência por parte do mediador, de acordo com Gomes (2014, p. 49-50), se por um lado “[...] aponta para suas responsabilidades nesse processo, por outro também mostra suas próprias possibilidades enriquecedoras e potencializadoras da sua autorealização, da conquista do seu espaço como um protagonista social”. Nesse sentido, a ação mediadora depende também da conscientização do agente que a realiza e de sua autopercepção enquanto protagonista nesse processo.

Para Freire (1979, p. 15), “[...] a conscientização não pode existir fora da ‘práxis’, ou melhor, sem o ato ação – reflexão”. Segundo o autor, os sujeitos são caracterizados por seu modo de ser e de transformar o mundo; assim, ao refletir sobre sua prática, o mediador inicia sua tomada de consciência em torno do potencial alcance da mediação da informação. Por exemplo, o ato de disponibilizar e tornar acessível um documento em detrimento de outro carrega uma grande responsabilidade, pois pode dificultar o acesso do sujeito àquela informação e silenciar, ocultar ou mesmo negligenciar determinada necessidade informacional. Por outro lado, quando o profissional tem consciência de sua interferência, passa a considerar as questões éticas em torno da disseminação de informações, bem como busca antecipar-se às necessidades de informação do prosumidor.

A interferência, defendida por Almeida Júnior (2009), nesse caso deve ser vista como positiva e benéfica e, principalmente, consciente.

Em oposição ao pensamento hegemônico que sustenta a imparcialidade e a neutralidade do profissional da informação no exercício de seu trabalho, defendemos a existência da interferência. É ela constante e indissociada do fazer do profissional da informação. A imparcialidade e a neutralidade, embora procuradas, não se concretizam, pois o profissional da informação atua como matéria-prima que, por si, não é neutra (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93).

Nesse sentido, compreende-se que, consciente ou inconscientemente, o mediador interfere no processo mediacional, seja adotando determinada estratégia ou metodologia, seja organizando o acervo em que trabalha ou mesmo indicando determinado documento para consulta. A ideia de imparcialidade e neutralidade se

faz presente, sobretudo, na limitação ou na insuficiente reflexão do profissional em torno da ação mediadora.

Para Gomes (2020), a mediação da informação pode ser compreendida como uma ação que depende de dois aspectos: o processo dialógico e o nível de conscientização do mediador no que diz respeito ao seu próprio papel protagonista. Assim, defende que há cinco dimensões – a dimensão estética, dialógica, formativa, ética e política – da mediação da informação que favorecem a ação mediadora e a formação do protagonismo nesse processo:

- a) a dimensão **estética** pode estar associada à “[...] estética dos próprios ambientes, do discurso e abordagens do mediador e dos instrumentos, produtos e serviços acessados nesse ambiente” (GOMES, 2014, p. 51);
- b) a **dialógica** possibilita a “[...] interlocutores distintos o encontro e a manifestação das subjetividades que emanam da interlocução inter e intrasubjetiva” (GOMES, 2014, p. 48);
- c) já a **formativa** reflete-se no “[...] compartilhamento, de cooperação, de abertura ao diálogo e ao movimento e ao exercício da crítica que gera criatividade” (GOMES, 2014, p. 52);
- d) a dimensão **ética** relaciona-se à realização de 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 a diversidade de ideias e o livre pensar, inibindo a censura e o tratamento desigual” (GOMES, 2014, p. 57);
- e) e, por fim, a dimensão **política** estende “[...] a interpelação, o debate, o exercício da crítica, a atitude propositiva pautada no coletivo e em favor dos interesses da coletividade, para além da ação mediadora e do próprio ambiente informacional onde ela ocorre. A *dimensão política* da mediação da informação contribui para a uma sociedade ativa na construção humanizadora do mundo” (GOMES, 2020, p. 18, grifo do autor).

Como se observa, a mediação da informação apenas poderá alcançar as suas dimensões estética, dialógica, formativa, ética e política com a ação crítica e problematizadora do mediador. Diante disso, o processo de mediação da informação, ao objetivar a construção do conhecimento, torna-se indissociável da

conscientização do mediador. Uma vez consciente de seu papel social e político, o mediador poderá pensar o ambiente e o processo e considerar o sujeito informacional a partir de uma perspectiva multireferencial e protagonista.

O termo “protagonista”, no teatro grego, “[...] designa aquele que ocupa o lugar principal no desenrolar da trama, em oposição ao *antagonista* e ao coro que, em geral, ocupam lugar coadjuvante na economia dramática” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 74, grifo do autor). Os autores ainda enfatizam a sua relação com a luta, os valores gerais e não apenas individuais, definindo-o em “[...] relação ao coletivo, às bases éticas e morais que regem a vida da *polis* e que, por alguma razão, acham-se ameaçadas” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 74, grifo do autor).

Essa definição traz elementos para compreender a contribuição do protagonismo na concepção da mediação da informação voltada para a construção do conhecimento, uma vez que dá ênfase à sua relação com a luta, a resistência, bem como com a sua participação na vida coletiva – o que pode ser diretamente relacionado ao papel social do mediador ao priorizar o direito ao acesso e ao uso crítico e ético da informação pelo sujeito.

É nesse sentido também que se estabelece a mediação consciente, a partir das relações entre o protagonismo e a mediação da informação. O efetivo desenvolvimento do protagonismo apoia a mediação consciente, ao passo que esta também reforça a ação protagonista, uma vez que dá ênfase à responsabilidade social do trabalho com a informação (GOMES, 2019).

Silva J. (2015, p. 100) pondera a relevância da mediação para a construção do conhecimento, de modo que esta se configura como “[...] elemento histórico e social de ligação, intervenção, interferência, solução de conflitos, transformação, interação tão necessária em áreas do conhecimento [e mais amplamente na sociedade]”, como possível auxiliadora na redução de incertezas e inseguranças.

Sob tal ponto de vista, o mediador, ao realizar a mediação da informação, precisa considerar a experiência do sujeito informacional – que se relaciona com seu patrimônio cultural e repertórios de saberes os quais precisam ser acolhidos e validados – não de forma passiva, mas sim crítica e dialogada para que se possa, nesse processo, promover a apropriação da informação. Essa apropriação relaciona-se à capacidade que os sujeitos possuem de relacionar-se com os objetos sem perder o que os fundamenta; à capacidade do diálogo sem perder a sua

essência. O que, por sua vez, difere da assimilação, uma vez que assimilar é tornar-se igual, ao passo que apropriar-se é intercambiar significados (informação verbal)⁴.

Nesse sentido, Gomes (2008) defende a tríade informação, comunicação e educação como basilar para a construção do conhecimento. Analisa os pontos de interseção entre a informação e a comunicação nessa construção, se apoiando na transferência e na transmissão da informação. No aspecto educacional, traz a questão da leitura como elemento essencial nesse processo de geração de conhecimento.

Perrotti (2020) defende a infoeducação como abordagem que se contrapõe à visão funcionalista e instrumentalista e, portanto, abrange uma perspectiva histórico-cultural. Para além dos modos de uso, preocupa-se em pensar o sentido da informação e das mídias. Assim, se contrapõe à instrução e enfatiza a educação livre, por meio da qual se possa alcançar a apropriação da informação (informação verbal)⁵.

Para Vygotsky (1991, p. 58), o conhecimento é construído por meio de uma ação partilhada, a partir de uma zona de desenvolvimento proximal, que envolve os sujeitos e o seu meio social:

A zona de desenvolvimento proximal define aquelas funções que ainda não amadureceram, mas que estão em processo de maturação, funções que amadurecerão, mas que estão presentemente em estado embrionário. Essas funções poderiam ser chamadas de 'brotos' ou 'flores' do desenvolvimento, ao invés de 'frutos' do desenvolvimento.

Assim, a mediação da informação que se volta para a construção do conhecimento é constituída no debate, a partir da interação entre os sujeitos, e envolve a aprendizagem em torno da zona de desenvolvimento proximal com foco naqueles conhecimentos, habilidades e atitudes que estão se desenvolvendo e amadurecendo nos prossumidores.

Nesse sentido, a mediação da informação precisa ser uma ação educativa pautada no diálogo e no exercício da crítica, conforme defende Freire (1979). A

⁴ Informação obtida por Edmir Perrotti na palestra intitulada "Infoeducação: uma abordagem além do procedimental", na *live* promovida pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em 3 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://youtu.be/TDyF11hZQnk>. Acesso em: 7 dez. 2020.

⁵ Informação obtida por Edmir Perrotti na palestra intitulada "Infoeducação: uma abordagem além do procedimental", na *live* promovida pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, em 3 de dezembro de 2020. Disponível em: <https://youtu.be/TDyF11hZQnk>. Acesso em: 7 dez. 2020.

educação problematizadora está fundamentada sobre “[...] a criatividade e estimula uma ação e uma reflexão verdadeiras sobre a realidade, respondendo assim à vocação dos homens que não são seres autênticos senão quando se comprometem na procura e na transformação criadora” (FREIRE, 1979, p. 42). Isso implica também em uma ação mediadora que esteja associada ao seu entorno, ao contexto social em que os sujeitos estão inseridos a fim de estimular a construção de sentido e o sentimento de pertencimento.

Desse modo, compreende-se que a ação mediadora precisa ser livre e libertadora, substanciada na negociação entre os sujeitos e fundamentada na crítica e na ação – reflexão para alcançar a apropriação da informação e, assim, contribuir de forma significativa para a construção do conhecimento. Portanto, defende-se que a mediação da informação seja um processo consciente.

Ademais, entende-se que a contribuição da mediação nesse processo de construção do conhecimento está intimamente relacionada ao papel desenvolvido pelo mediador. Tal papel precisa estar em sintonia com os preceitos defendidos na teoria da mediação da informação. Assim, na próxima seção serão discutidos os determinados aspectos que precisam ser repensados na atuação desse profissional.

4 O PAPEL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO DO SÉCULO XXI

Esta seção objetiva discutir o papel do mediador da informação no contexto do século XXI, pretendendo, assim, atingir o segundo objetivo específico deste trabalho. Aqui, trata-se do papel do mediador no contexto de uma mediação autônoma, dinâmica e dialógica que, por meio da interferência, visa propiciar a apropriação da informação e, conseqüentemente, a satisfação da necessidade informacional.

O contexto histórico e social hodierno tem sido marcado por um mercado tecnológico que investe constantemente em inovações que visam acesso rápido e facilitam a informação, estimulando a comunicação direta que parece querer tornar cada vez menos necessária a intermediação humana. Nesse sentido, Jeanneret (2005) questiona se a sociedade da informação é uma sociedade sem mediação e, assim, critica o esforço constante de renovação e inovação de tecnologias para manter a ilusão de que estas libertarão a sociedade dos intermediários, entendidos neste trabalho como mediadores.

Para Barreto (2009, p. 3), a passagem da civilização tribal ao modo da escrita e da tipografia foi “[...] uma transformação profunda para o indivíduo e para a sociedade. Assim, vem sendo a passagem da cultura escrita para as redes digitais, uma desconstrução com a desfamiliarização temática e o adiamento do significado nas trilhas do caminho dos textos paralelos”. Houve uma desconstrução e uma necessidade de readaptação do comportamento informacional.

Ao discutir o papel da mediação na sociedade em rede, Ribeiro (2010) demonstra que esse contexto abre possibilidades de atuação para o profissional da informação e defende que se trata de uma mudança de papel: o profissional precisa estar preparado para enfrentar os novos desafios da sociedade em rede, compreender e se aprofundar em toda a complexidade do fenômeno infocomunicacional. Nesse sentido, Fachin (2013) também concorda que as demandas de uma sociedade pautada no conhecimento, bem como a influência das tecnologias potencializaram e ampliaram as funções do mediador da informação.

Tal contexto leva à reflexão sobre o papel de profissionais da informação, como arquivistas e bibliotecários, que atuam nos processos de mediação da informação: se estes ainda são realmente necessários ou se estão fadados ao

desaparecimento. Jeanneret (2005, p. 105, tradução nossa)⁶ acredita que na realidade a mediação não desaparece, mas alguns intermediários tendem a desaparecer ao mesmo tempo em que outros novos surgem. Assim, afirma que:

A verdadeira questão colocada por essa fantasia de tornar a sociedade imediata e direta é o destino que essa sociedade deseja dar a todos esses intermediários pelos quais a cultura vive hoje na cidade: editores, professores, bibliotecários, extensionistas, guias, ativistas, representantes, através dos quais as ideias se propagam e se chocam. Eles devem desaparecer, continuar, sofrer mutações?

Portanto, esse cenário traz desafios aos profissionais da informação, pressionando-os a readequar o seu perfil enquanto mediadores da informação para atender às demandas da sociedade, o que abrange notoriamente agregar aspectos como autonomia, participação, colaboratividade e constante atualização. Um exemplo que poderia ilustrar essa questão é a necessária ocupação dos espaços digitais por esses profissionais e, sobretudo, uma atuação mais ativa na cultura participativa, já que houve uma mudança no comportamento infocomunicacional dos prosumidores que impactou a forma de consumir, produzir informações e, por conseguinte, sua relação com o mediador, o arquivo e a biblioteca.

De acordo com Cádima (2011, p. 196), a sociedade está no domínio de uma nova cultura participativa e dos *media* colaborativos:

O novo dispositivo emergente integra não só a lógica diagramática, de comunicação ponto-a-ponto ou ponto-multiponto, mas também uma nova experiência imersiva, colaborativa, participativa, com um grau cada vez maior de intervenção do cidadão no novo espaço público, o que reconfigura o próprio lugar do sujeito no quadro da vida pública e política, com um ganho de autonomia e emancipação acrescentados face ao velho modelo representativo, também ele em perda com a radicação de novas formas emergentes de comunidades virtuais, de *media* participativos, enfim, de uma democracia reconfigurada nas novas ligações e nos novos fluxos de poder.

Diante disso, entende-se que dentro dessa nova cultura participativa o sujeito é estimulado a participar ativamente, de modo individual ou em grupo, e a desenvolver a capacidade de se envolver com as atividades sociais, podendo muitas

⁶ No original: “La vraie question que pose ce fantasme de rendre la société immédiate et directe, c’est le sort qu’une telle société veut donner à tous ces intermédiaires par lesquels vivent aujourd’hui la culture et la cité: les éditeurs, enseignants, bibliothécaires, vulgarisateurs, guides, militants, représentants, par lesquels les idées se propagent et s’entrechoquent. Doivent-ils disparaître, perdurer, muter?”

vezes assumir uma liderança para exercer sua cidadania de maneira plena. Observa-se que esse movimento toma forma, em grande parte, nas mídias sociais, nas quais grupos de pessoas se reúnem a partir de um interesse coletivo e se engajam para atingir objetivos em comum.

Nesse sentido, faz-se necessário discutir o papel social da Ciência da Informação também nesses espaços em que se estabelece a cultura participativa. Ribeiro (2010, p. 63) discute sobre “[...] o papel social que a Ciência da Informação tem desempenhado ao longo do tempo e, particularmente, na Era Digital em que o desenvolvimento das redes sociais mediadas tecnologicamente se vem acentuando dia a dia”. Isso impacta diretamente em transformações nos contextos de atuação do arquivista e do bibliotecário, deixando ainda mais evidente a necessidade de repensar a função mediadora desses profissionais da informação e de adequar a mediação às demandas, necessidades e, principalmente, ao comportamento informacional dos prosumidores.

Os estudos e pesquisas em torno do comportamento informacional do prosumidor estão sendo direcionados para um cenário informacional mais tecnológico, conectado e interativo. O próprio conceito de competência em informação vem sendo discutido e reformulado a partir de novas abordagens como a *metaliteracy*, que busca alargar a noção de competência em informação, abarcando as mídias sociais colaborativas, a produção interativa e o reaproveitamento de conteúdo original (JACOBSON; MACKKEY, 2013). Isso leva a um recente aumento da atividade no campo da informação acerca de modelos relacionados à alfabetização, padrões e objetivos de aprendizagem quanto à informação.

Um caráter mais crítico em torno da competência em informação também é defendido por Shapiro e Hughes (1996), que questionam qual tipo de “alfabetização informacional” deveria ser promovida e o que ela deve realizar? É apenas algo que reduzirá o número de chamadas de suporte técnico com as quais temos que lidar? Algo que vai lubrificar as rodas da rodovia da informação? Algo que, como definido por representantes da comunidade da biblioteca, permite que as pessoas sejam “consumidores de informação eficazes”?

Shapiro e Hughes (1996) trazem como questionamento, ainda, se a alfabetização informacional deveria ser algo mais amplo, algo que permite que os indivíduos não só usem a informação e a tecnologia da informação efetivamente e se adaptem às suas constantes mudanças, mas que também pensem criticamente

sobre toda a empresa de informação e a sociedade da informação? Algo mais parecido com uma “arte liberal” – conhecimento que faz parte do que significa ser uma pessoa livre no contexto histórico atual do início da era da informação? Essa alfabetização informacional, nos termos em que é trazida pelos autores, é considerada uma ampliação do conceito de *information literacy*, convencionalmente entendido na literatura brasileira como a competência em informação. No entanto, neste trabalho, essa abordagem está mais relacionada à educação para a informação.

Nessa perspectiva, Pieruccini (2004, p. 11, grifos do autor) entende que “[...] ensinar a buscar informação, a pesquisar, a desenvolver o espírito e a autonomia investigativos são aspectos centrais incluídos nos programas de *educação para a informação*”. A educação para a informação pode ser entendida como um conjunto de ações que visam a promoção de competências e habilidades para o uso da informação e dos recursos informacionais com vistas à apropriação da informação e construção de conhecimento (BRANDÃO, 2017). Para Perrotti e Pieruccini (2013, p. 6), o desenvolvimento desses saberes é fundamental nesse cenário informacional:

[...] é fundamental considerar a importância do desenvolvimento de saberes informacionais, termo que define o conjunto de habilidades, competências e atitudes indispensáveis não somente à sobrevivência individual e coletiva na sociedade da informação, mas para questionar a informação, em seus princípios, dinâmicas e processos. Se compreendemos que a informação constitui uma ordem de conhecimento, e que esta, muitas vezes nubla outras tantas possibilidades de compreensão do real, a noção de saberes informacionais passa à dimensão essencial, como categoria inalienável aos processos de construção de significados por parte dos sujeitos.

Santos e Borges (2013) corroboram ao compreenderem que a educação para a informação “[...] se projeta como necessária ao ser humano, pois a adequação a essa nova configuração social o fará capaz de viver com autonomia e domínio dos recursos necessários para participar de uma sociedade cada vez mais alicerçada na informação”. Nesse sentido, os programas de educação para a informação desempenham um papel essencial para a promoção desses saberes.

Importante esclarecer aqui que a autonomia é entendida a partir das abordagens freireanas como um processo ligado à conscientização. Nessa perspectiva, o sujeito autônomo não é encarado como ser acabado, mas enquanto sujeito crítico e cognoscente que busca compreender o seu processo de

aprendizado (o que aprende, como aprende e o que é possível congrega com outros). Esse entendimento de autonomia considera a relação entre o eu, o outro e o mundo (FREIRE, 1979, 1996) e se alinha, portanto, a uma perspectiva dialógica.

O objetivo desses programas consiste em desenvolver competências em informação a partir de processos de ensino e aprendizagem, como os programas BIG 6, Chercherpourtrouver e Apprendre a s'informer (PIERUCCINI, 2004). A partir do exemplo trazido nesta tese – a experiência com o curso de extensão PCInfo, aprofundada na seção seis –, observa-se que ações voltadas à promoção de competências estimulam o aprender a aprender e um aprendizado significativo frente à informação. Ressalta-se que os programas se constituem apenas como uma das possíveis formas de promover as competências.

A partir das abordagens freireanas, compreende-se que esse aprendizado não deve ser imposto, mas sim mediado considerando os conhecimentos prévios de cada sujeito e aproximando os saberes informacionais ao contexto cultural, social, político em que ele está inserido, de modo a tornar esse aprendizado mais significativo ao aproximar a teoria da ação. Foi nessa perspectiva que se buscou desenvolver o curso de extensão voltado à promoção de competências infocomunicacionais, o que também configurou o ambiente desta pesquisa.

Nesse contexto, Perrotti e Pieruccini (2013) defendem a infoeducação que congrega conhecimentos na área da Informação e da Educação e considera o mediador da informação um infoeducador:

A criação do termo Infoeducação indicava, pois, que era preciso superar posturas tradicionais, como a clássica fragmentação dos saberes em compartimentos estanques que raramente se comunicam, assim como das ações educativas e culturais que, com suas descontinuidades, transferem aos aprendizes a responsabilidade pelo estabelecimento de conexões entre saberes, sem, no entanto, lhes fornecer os instrumentos cognitivos e socioculturais necessários para isso (PERROTTI; PIERUCCINI, 2013, p. 11).

Destaca-se que a educação para a informação é um conceito macro que engloba a competência em informação. Assim, enquanto a segunda está relacionada ao conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes voltados para a busca, avaliação, interpretação e uso crítico da informação levando o sujeito a se apropriar, criar e ressignificar a informação; a primeira tem o foco na alfabetização de modo multidimensional, conforme defendem Shapiro e Hughes (1996), que

envolve os saberes informacionais e o contexto em que o sujeito está inserido. Para além disso, acredita-se que nesse processo de aprendizado também se incluem as relações sociais, a partir de um viés dialógico e colaborativo, uma vez que também se aprende na interação com o outro.

A educação para a informação é um conceito, portanto, que contribui para o entendimento da mediação da informação voltada à apropriação da informação e à construção de conhecimento, uma vez que contribuiu para desenvolver uma postura crítica, problematizadora e autônoma no prosumidor. Nessa perspectiva, também se faz necessário problematizar que tipo de mediação da informação arquivistas e bibliotecários deveriam estar promovendo, uma vez que seu papel engloba também a educação para a informação. Como evitar que a ação mediadora se encerre na mera disponibilização do conteúdo ou se limite ao conhecimento técnico, como a promoção de cursos de treinamento para o uso dos instrumentos de busca e sistemas de informação?

É aqui que toma forma a discussão em torno do papel do mediador da informação. Entende-se que o estímulo ao pensar e ao agir crítico está no cerne dessa questão e pode contribuir significativamente para que a ação mediadora extrapole os muros físicos dos arquivos, bibliotecas e centros de documentação. Remete-se, sobretudo, à consciência crítica defendida na abordagem freireana que se estabelece também no pensar em torno da prática. Para exemplificar, pode-se citar o senso crítico em torno da informação, seu contexto, sua intencionalidade que, portanto, não é dotada de neutralidade, assim como a própria atuação do mediador.

Educar para a informação significa também educar para a memória. Halbwachs (1990, p. 32) explica que “Há tantas memórias quantos grupos existentes; que ela é, por natureza, múltipla, desacelerada, coletiva, plural e individualizada; enraíza-se no sólido, no espaço, no gesto, na imagem, no objeto”. Ele entende que “não existe memória individual, pois ninguém lembra sozinho, sempre haverá o outro para ajudar na evocação” (HALBAWACHS, 1990, p. 32), o que permite aproximá-la da mediação da informação e considerá-la como parte do papel do mediador.

Sua atuação, nesse sentido, para além de possibilitar o acesso, a preservação e a difusão envolve também educar para a memória. Ajudar o sujeito a identificá-la, conhecê-la e apropriá-la, contribuindo para a reconstrução da representação do passado, do cotidiano e da vida individual e coletiva e para o seu

pertencimento o que é, sem dúvidas, também uma atuação política, visto que se mostra contrária ao esquecimento e/ou abandono, que se constituem como uma nova forma de colonialismo, da memória local. Afinal, o arquivo e a biblioteca se estabelecem enquanto lugares de memória.

O mediador da informação necessita pensar e agir criticamente ao desenvolver a ação mediadora, de modo que se perceba como protagonista nesse processo e, assim, também compreenda o papel do sujeito que está na outra ponta dessa relação. Fala-se, portanto, de uma mediação da informação compartilhada.

Uma mediação da informação baseada na negociação, na qual há a participação ativa tanto do profissional quanto do prosumidor. Os papéis são, portanto, compartilhados e dialogados. Já não cabe aqui a responsabilização do mediador pela satisfação da necessidade informacional do sujeito, perspectiva passiva, mas sim um direcionamento para a atuação proativa e protagonista na educação para a informação de modo a contribuir para a autonomia do prosumidor nesse processo de satisfação de suas necessidades informacionais.

Shapiro e Hughes (1996) entendem a alfabetização informacional como uma arte liberal. De fato, essa noção ampliada de alfabetização informacional é essencial para o futuro da democracia. Os cidadãos devem ser formadores inteligentes da sociedade da informação ao invés de seus peões, e da cultura humanista, a informação deve ser parte de uma existência significativa em vez de uma rotina de produção e consumo. A partir desse viés, se compreende o papel do mediador da informação: o papel de conduzir a ação mediadora e de potencializar o seu alcance transformador e libertador com vistas à construção do conhecimento.

Naturalmente, desenvolver uma mediação da informação mais consciente e significativa, de modo a constituir-se como parte da construção do conhecimento, é um grande desafio e exige que determinados aspectos sejam alterados na postura e no comportamento dos arquivistas e bibliotecários, iniciando-se pela relação estabelecida com o prosumidor.

Hoje as informações não se encontram apenas nas unidades de informação; estão também circulando nas redes, a partir das mídias sociais colaborativas. Há uma forte tendência no compartilhamento de informações e na produção interativa. Assim, se fortalecem a conexão entre as pessoas e a necessidade de trabalhar colaborativamente. As redes de comunicação virtuais e o próprio ciberespaço constituem:

[...] estoques de informação em fluxo e, também, onde estes já são diretamente concebidos e produzidos. Nesse espaço de produção e comunicação da informação existe uma dinâmica própria, em que novas relações e articulações estão sendo construídas a todo instante (FREIRE; FREIRE, 2012, p. 5).

Dessa forma, a maneira de se relacionar com o prosumidor também sofre influências, o que traz desafios aos arquivistas e bibliotecários que realizam a mediação da informação na sua prática profissional. Um aspecto que exemplifica isso é que “[...] em vez de se deslocar ao acervo e consultar catálogos impressos o usuário começa a interagir no ambiente web, indo consultar o acervo físico na certeza de obter êxito na busca por registros documentais pertinentes a sua investigação” (GAMA; FERNEDA, 2010, p. 166). Isso, por si, já mostra que o profissional precisará desenvolver novas competências para participar desse ambiente interativo que é o ciberespaço e adaptá-lo às suas atividades, de forma que possa desenvolver um perfil mais ativo, participativo e colaborativo.

Nessa perspectiva, Perrotti e Pieruccini (2014) defendem a noção de mediação cultural, situando-a nos quadros de afirmação da cultura da informação, e enfatizam o contexto sócio-histórico no qual os aparatos informacionais e comunicacionais passaram a ganhar destaque na vida cotidiana. Perrotti e Pieruccini (2014, p. 3) exemplificam como as tecnologias passam também a redefinir práticas sociais e culturais:

Todavia, não só a natureza dos objetos informacionais vem se alterando, como também os motivos do ‘roubo’, a posição do ‘ladrão’ e do ‘proprietário’, dentre outros aspectos fundamentais implicados no problema. Um caso não muito distante ainda, envolvendo o ‘roubo’ de imagens íntimas de uma atriz da Rede Globo, é exemplar. Conforme veiculado, as imagens foram produzidas para circular exclusivamente entre ela e seu namorado. No entanto, vazaram na WEB, levando o casal a registrar queixa à polícia.

O exemplo dado por Perrotti e Pieruccini (2014) mostra novas demandas acrescidas ao papel do mediador da informação que estão intimamente relacionadas ao comportamento informacional do sujeito ante as influências das TIC, que colocam em destaque não somente a relação sujeito-informação, mas as relações interpessoais que envolvem aspectos como o público/privado, subjetivo/objetivo, pessoal/impessoal, identidade/alteridade e autonomia/heteronomia.

Esse pode ser considerado, ainda, um bom exemplo para discutir o aspecto ético da informação, uma vez que educar para a informação compreende não somente o aprendizado em torno da busca por informações, mas, sobretudo, incentivar o seu uso ético. Tal aspecto envolve não só a competência em informação, mas também a competência em comunicação, já que é preciso considerar também a privacidade e compreender o limite da disseminação de informação que esbarre em aspectos voltados à individualidade, identidade e respeito ao outro. Nesse sentido, a ação mediadora voltada à educação para a informação tem a missão de estimular a criticidade e a conscientização, de modo que o prosumidor se reconheça enquanto sujeito cognoscente e possa “Assumir-se como ser social e histórico, como ser pensante, comunicante, transformador, criador, realizador de sonhos, capaz de ter raiva porque capaz de amar” (FREIRE, 1996, p. 22).

Portanto, entende-se que para desenvolver uma mediação da informação voltada para a construção do conhecimento, faz-se necessário compreender o papel do mediador por um viés que congregue uma visão protagonista do profissional, a participação ativa do prosumidor e o caráter social, transformador e liberal da ação mediadora. Portanto, compreende-se que a formação de prosumidores está no cerne da atuação do arquivista e do bibliotecário.

Essa atuação envolve aspectos como procurar entender a necessidade informacional do prosumidor, orientar a busca e o acesso à informação, orientar a avaliação e o uso ético e crítico da informação (Figura 3).

Figura 3 – Aspectos relacionados ao papel do mediador da informação



Fonte: Elaborado pela autora.

Ao mediador cabe procurar **entender a necessidade informacional** do prosumidor e compreender o problema de informação que o motivou a buscar informações; isso inclui dialogar com o prosumidor e procurar entender a sua necessidade informacional. Em outras palavras, iniciar um processo de negociação que permita ajudá-lo a definir e articular a sua própria necessidade. Oliveira (2011) destaca a negociação como a melhor forma de efetivar uma prática cultural, já que possibilita que os sujeitos envolvidos expressem seus pontos de vista, reflexões e decisões sobre o melhor encaminhamento a ser dado.

Para Oliveira (2011), a negociação é uma característica intrínseca à mediação da informação. Nesse sentido, sua contribuição nos processos gerais de mediação da informação está fortemente associada à construção de bases para conceber mediações educativas e culturais pautadas pelo diálogo e articulação.

Nesse contexto, os aspectos éticos precisam constituir-se como um ponto de reflexão constante na atuação do mediador, uma vez que há de se considerar o prosumidor como sujeito ativo que possui, portanto, uma bagagem de conhecimentos, princípios, valores e emoções que precisam ser ouvidas, acolhidas e consideradas no processo de mediação. Espera-se que a ação mediadora possa garantir ao prosumidor a liberdade para se expressar e defender seus interesses, de modo que não se deixe espaço para o silenciamento ou mesmo para a manipulação.

Fachin (2013) reflete sobre o processo de mediação da informação na sociedade do conhecimento considerando o fluxo de informação, a necessidade do sujeito e o papel do mediador diante disso. Importante ressaltar que Fachin (2013, p. 30) faz essa reflexão a partir do cenário dos estoques informacionais, “[...] sistemas que visam à manutenção da informação, constituídos para guardar e preservar o conhecimento produzido”. A autora entende que o mediador é indispensável e que seu papel está não somente em intervir no processo de busca e disposição da informação, mas também em criar ferramentas para facilitar a localização e o acesso às informações.

No que diz respeito às funções do mediador, Fachin (2013, p. 35-36) entende que uma delas é “[...] auxiliar o usuário, intercedendo na busca e localização da informação, utilizando meios de busca para obter nos estoques informacionais a informação desejada e disponibilizá-la ao usuário”. Ressalta-se ainda, além das atividades relacionadas à disponibilização do conteúdo ao prosumidor, a função

voltada a orientar o uso crítico e ético da informação que precisa ser visto como foco principal do mediador e não como consequência. Fachin (2013) considera o acesso, a absorção e o uso da informação como parte do processo de mediação no fluxo informacional e entende que o mediador, ao desenvolver o seu papel, intervém na busca e no acesso à informação, contribuindo para o processo de obtenção do conhecimento.

No entanto, é preciso entender que a atuação do mediador vai além da simples disponibilização das informações e, assim sendo, ao **orientar a busca e o acesso às informações**, o mediador pode: incentivar o sujeito a empregar e/ou desenvolver suas próprias competências e habilidades para lidar com a informação; ensinar sobre as fontes e os formatos de informação disponíveis; explicar sobre os sistemas de busca disponíveis; facilitar o acesso a pontos não tradicionais ou em constante mudança à medida que há evolução dos meios de informação e das fontes; e atuar colaborativamente com o sujeito durante o processo de busca da informação.

Destaca-se, ainda, a formação, já que a ação mediadora envolve também o desenvolvimento de cursos básicos e/ou complementares que contemplam conteúdos voltados aos meios necessários de acesso e uso da informação e de acompanhamento dos sujeitos que participam desse processo, que podem incluir:

[...] a apresentação de fontes específicas, orientação de questões de pesquisa e direcionamento para a utilização de estratégias de busca para que o usuário se torne autônomo na realização dessas atividades e desenvolva as habilidades que contribuem no processo de transformação da informação disponível em conhecimento útil (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 39).

Ao mediador também cabe **orientar a avaliação da informação**, analisar o tipo de informação acessada pelo sujeito e ajudá-lo a perceber se ela é pertinente à sua necessidade. As mediações educativas e culturais não devem ser pautadas pela imposição – uma relação onde apenas uma das partes envolvidas possui voz e à outra parte cabe apenas ouvir –, conciliação ou negação (OLIVEIRA, 2011). Por isso, recomenda-se que o mediador possa promover o pensamento e o questionamento, orientar sobre os aspectos legais e éticos da informação e avaliar os resultados de maneira conjunta.

Assim, a mediação não deve ser desenvolvida somente para o prosumidor, mas também com o prosumidor, conforme defende Silva J. (2015), de forma que

esse processo de interferência envolva o diálogo e a ação recíproca, considerando as necessidades e as particularidades de cada sujeito envolvido no processo de mediação da informação. Essas ações críticas de interferência realizadas pelo mediador, segundo Almeida Júnior e Santos (2019, p. 109), possibilitam que o sujeito “[...] exerça sua cidadania e empoderamento à medida em que recebe, aceita, recusa, remodela e associa informações para a compreensão dos fatos, mobiliza argumentos, realiza questionamentos, confronta fontes e detecta falhas e lacunas” nas informações, de modo que não seja manipulado, ensejando, assim, uma postura investigativa dos sujeitos.

Uma prática tradicional para arquivistas e bibliotecários é atuar como curador⁷, sendo esse o profissional responsável por selecionar, analisar, disseminar e gerenciar as informações. Ele pode, ainda, orientar:

[...] como usar as ferramentas disponíveis na biblioteca e quais fontes são seguras, como também auxilia na procura da obra no acervo, além de atuar junto aos coordenadores em seus projetos de ensino e aprendizagem e na disponibilização das fontes de informação. Portanto, a inserção do suporte do profissional bibliotecário no planejamento de cursos e de disciplina torna-se cada vez mais fundamental para o sucesso do processo educativo, pois ele é o mediador, o orientador do aluno na busca de seu material básico e complementar, podendo ampliar as referências, apresentar novos caminhos para pesquisa e fazer interconexões com o que existe disponível no acervo (DIAS, 2019, p. 39).

Vê-se que a curadoria também contempla um aspecto mais educativo. No contexto de uma mediação passiva, a informação fica restrita aos cuidados do arquivista e do bibliotecário e a responsabilidade pela avaliação da informação é destinada, em grande parte, ao mediador. No entanto, as mudanças paradigmáticas trazem a necessidade de repensar essa atuação na curadoria de informações, uma vez que tanto o mediador quanto o prosumidor precisam lidar com um cenário informacional mais dinâmico e diversificado, onde uma vasta gama de informações é produzida e muitas delas não passam por um crivo e/ou análise apurada. Nesse sentido, os arquivistas e os bibliotecários, enquanto especialistas na seleção, análise e gerenciamento de informações, precisam assumir uma posição de infoeducadores.

⁷ “O termo ‘curador’ nasce associado aos arquivos, bibliotecas e eScience, e é utilizado para descrever o profissional que se preocupa com a gestão a longo prazo da informação, garantindo a sua preservação e acesso, e dando-lhe valor pela aplicação das atividades ciclo de vida da curadoria. As suas competências devem responder a uma realidade mista, onde não sendo os formatos analógicos descartáveis, o ambiente informacional é fortemente digitalizado” (REYES et al., 2017, p. 6).

Tem crescido o interesse dos arquivistas e bibliotecários pelo papel de curador digital, especialmente nesse cenário tecnológico, onde se coloca em questão o gerenciamento e a preservação de dados e informações digitais. Já se fala em curadoria digital e, para ilustrar a necessidade desse tipo de curadoria, Sayão e Sales (2012, p. 180) problematizam a situação dos dados oriundos de pesquisas científicas:

O ato cotidiano das instituições de pesquisa de registrar nos sistemas formais de informação – tais como arquivos, bibliotecas, repositórios, bases de dados – os resultados de suas pesquisas na forma de documentos, parece não ser suficiente para salvaguardar os dados obtidos ao longo do trabalho de pesquisa. Quando, por exemplo, um estudante de doutorado conclui a sua pesquisa e esta é registrada na forma de um documento que conhecemos por tese, teremos aí somente um retrato parcial dos conteúdos intelectuais gerados no desenrolar de anos de trabalho. Geralmente os dados de pesquisa – que dão sustentação à tese e que serão analisados e discutidos pelo autor – adormecerão armazenados em computadores e mídias pessoais que inexoravelmente serão tragados pela obsolescência tecnológica, pela fragilidade das mídias e, sobretudo, pela falta de intencionalidade de preservá-los adequadamente de forma que sirvam de ponto de partida para novas pesquisas. Isto porque os objetos digitais nunca sobrevivem inercialmente como os seus equivalentes impressos.

Sayão e Sales (2012) apontam para a necessidade de gestão desses dados que são de grande relevância para a elaboração de novas pesquisas. É nesse contexto que defendem o conceito de curadoria digital de dados científicos, “[...] cujo principal desafio recai na necessidade de se preservar não somente o conjunto de dados, mas de preservar, sobretudo, a capacidade que ele possui de transmitir conhecimento para uso futuro das comunidades interessadas” (SAYÃO; SALES, 2012, p. 180). Da mesma forma, colocam-se outros dados e informações transitórias e efêmeras que podem não chegar a ser materializados e que correm o mesmo risco de perda ou esquecimento caso não sejam contemplados por uma gestão estruturada como, por exemplo, os dados e informações em saúde.

Nesse sentido, a curadoria⁸ pode ser facilmente analisada como um fazer relacionado à mediação implícita, haja vista que o curador faz toda a gestão de

⁸ “Do inglês ‘curation’. Por curadoria podemos compreender o conjunto de ações que garantem que um conjunto de dados é genuíno, permitindo o seu uso por outros que não os seus produtores. A curadoria pode envolver ações de descrição dos dados, de ligação destes a outros que os tornem inteligíveis, de registo dos usos que tenham e dos resultados a que tenham dado origem. A

dados e informações pensando no acesso, preservação, salvaguarda e uso sem necessariamente estar associado de forma direta com a presença do prosumidor.

No entanto, ao considerar que esses saberes informacionais voltados à seleção, avaliação e gerenciamento da informação podem contribuir para a educação para a informação no sentido de promover o aprendizado em torno das ferramentas e recursos disponíveis para avaliar e organizar a informação e, sobretudo, incentivar nos prosumidores a criticidade e a reflexão, então, seria possível pensar na curadoria também pelo viés da mediação explícita, a partir dessa atuação educacional:

O bibliotecário, além de acompanhar a transformação digital e a mudança de paradigma em seus serviços, tem como missão e competência estar engajado e integrado no processo de ensino e aprendizagem. Assume também o papel de educador, exercendo sua prática profissional, dinamizando, estimulando ações e o acesso aos recursos tecnológicos e às fontes de informação tradicionais e on-line (DIAS, 2019, p. 40).

Dentro desse contexto, observa-se a preocupação dos profissionais em verificar se o conteúdo é verdadeiro ou falso. Porém, observa-se que isso já não é mais suficiente para o combate às *fake news*. Primeiro, porque não é possível dar conta da imensa quantidade de informações falsas que circulam diariamente na internet; segundo, porque existem diversas ferramentas que atuam na verificação do conteúdo dessas informações. Logo, acredita-se que é necessária uma atuação mais voltada para a formação dos prosumidores, de modo que aprendam a avaliar a informação e desenvolvam uma postura crítica e reflexiva perante ela. Observa-se na mediação da informação um potencial que, se explorado, pode ampliar essa atuação para um patamar mais crítico, voltado para a conscientização, contribuindo na formação da autonomia do sujeito.

Nesse sentido, defende-se também ser necessário ampliar o papel do mediador para **orientar o uso ético e crítico da informação**. Ao considerar o processo de construção de uma sociedade baseada no conhecimento, parece ser pertinente que as funções do mediador englobem o uso ético e crítico da informação. Usar a informação, nesse sentido, relaciona-se à capacidade de utilizar as informações acessadas para solucionar um problema, resolver uma necessidade

informacional ou ainda preencher uma lacuna cognitiva. Assim, envolve a apropriação da informação para a geração de novos conhecimentos.

Haja vista que tal uso é percebido pelo viés crítico, substanciado pela capacidade que o prosumidor possui de se apropriar das informações, compreende-se que a produção é uma competência inerente ao uso da informação. Assim, não se trata de uma utilização passiva e circunstancial da informação. Ao contrário, fala-se do uso consciente, ativo e envolto de significados. Diante disso, compreende-se que o uso da informação é uma ação indissociável da apropriação da informação, mas optou-se pela utilização do termo “uso da informação”. Isso por considerar também pertinentes os saberes procedimentais, práticos e empíricos que analogicamente associam-se ao entendimento em torno do “como”, que aproxima o sujeito da sua realidade e envolve, por exemplo, as ferramentas e formas de produção e compartilhamento da informação, os aspectos legais relacionados ao plágio e a propriedade intelectual.

A criação nasce a partir da relação do sujeito consigo mesmo e com o mundo; de acordo com Freire (1979), é a partir das relações que estabelece com o seu mundo que o sujeito cria, recria, decide e dinamiza este mundo. Nesse sentido, a criação é o que caracteriza o prosumidor, no momento em que ele imprime o seu olhar, ideais, valores e sua leitura do mundo.

Ainda com relação à orientação quanto ao uso da informação, espera-se que o mediador saiba respeitar o prosumidor quanto à sua liberdade de usar as informações disponibilizadas do modo que desejar, seu direito à liberdade de expressão e poder de decisão. De modo que faz parte de sua responsabilidade alertá-lo para os aspectos éticos e legais no uso e disseminação destas.

A partir dessa perspectiva, compreende-se o papel do mediador da informação no tocante à formação de prosumidores, que abrange aspectos como entender a necessidade informacional do usuário, orientar a busca e o acesso à informação, orientar a avaliação da informação e o seu uso:

O papel de mediador exige que o profissional tenha competência para a execução das etapas que vão desde a identificação de uma necessidade, passando pelo acesso até o uso da informação, com o intuito de contribuir com o desenvolvimento acadêmico dos sujeitos e torná-los mais autônomos nos seus processos cognitivos. Esse cenário é reflexo da maneira como a biblioteca se relaciona com seus usuários, da oferta de seus serviços e da sua própria identidade (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 38).

Ao incentivar o desenvolvimento de competências para a busca, avaliação e uso da informação visando contribuir para a emancipação do prosumidor nesse processo de satisfação de suas necessidades informacionais, o mediador acaba por envolver a educação para a informação em sua atuação e possibilitar o alcance da dimensão formativa da mediação. Por exemplo, quando o bibliotecário não apenas disponibiliza o livro desejado ao prosumidor, mas busca entender sua necessidade e o ensina acerca de outras possibilidades de fontes de informação, a analisar criticamente e selecionar aquela que mais se adequa à sua necessidade, que é confiável e isenta de manipulação, ele possibilita que a ação mediadora alcance a dimensão formativa.

Acredita-se que o aspecto educacional vai além e pode contribuir para o fortalecimento da autonomia do prosumidor, pois como defende Gomes (2014, p. 56), há na mediação da informação “[...] o sentido de compartilhamento, de cooperação, de abertura ao diálogo e ao movimento e ao exercício da crítica que gera criatividade, portanto, esta ação guarda ainda uma dimensão formativa”. Essa dimensão formativa na mediação da informação se relaciona tanto com a conscientização do mediador, ao se colocar como protagonista social que interfere e contribui para o processo de aprendizado do sujeito, quanto com o próprio processo colaborativo que pode levar à apropriação da informação e, conseqüentemente, à troca e à construção de conhecimento (GOMES, 2016).

Nesse sentido, a conscientização é uma condição para que se possa alcançar uma dimensão formativa na ação mediadora. O mediador precisa, antes de tudo, ter uma atitude crítica e reflexiva que comprometa sua ação. Segundo Freire (1979, p. 19), para ser válida, “[...] toda ação educativa deve necessariamente estar precedida de uma reflexão sobre o homem e de uma análise do meio de vida concreto a quem queremos educar (ou melhor dito: a quem queremos ajudar a educar-se)”. Assim, “Educar a si próprios e educar aos outros para a sociedade da informação é um dos grandes desafios para o profissional da informação, e um passo importante para a formação da cultura informacional na sociedade [...]” (MIRANDA, 2004, p. 119).

Interferir ao orientar os prosumidores no processo de educar-se quanto às competências para lidar com a informação e se tornar mais autônomo não fará com que os profissionais da informação percam o seu espaço nesse novo ambiente informacional. Pelo contrário, “[...] continuarão a assumir-se como mediadores de

informação, mas com perfil de *experts* em avaliar, seleccionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador que a procura” (RIBEIRO, 2010, p. 69). Logo, arquivistas e bibliotecários precisam mudar sua postura frente à mediação da informação, de forma que seu papel nesse novo cenário informacional tenha valor.

A mudança na relação mediador-informação-prossumidor não se resume apenas ao contato presencial ou a distância por meio das TIC. Há um questionamento ainda mais preocupante que é a apropriação da informação, o que o prossumidor faz com as informações a que tem acesso, se de fato a mediação realizada alcança a apropriação. Tendo em vista que se compreende a mediação como um processo que busca a construção do conhecimento que se dá por meio de “[...] um movimento complexo, em que os sujeitos interagem com a informação, uns com os outros, processando-as para, de acordo com seu foco e suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados.” (NEVES, 2011, p. 417), então, admite-se que a apropriação dos conteúdos depende não só do contato com a informação, mas também da interação com o mediador.

E como sabemos que essa partilha é efectiva, que os utilizadores acedem e assimilam criticamente a informação encontrada? Talvez ainda não saibamos exactamente como, embora precisemos saber e daí a crescente valorização, na segunda metade do século passado, dos estudos de utilizadores e de comportamento informacional (RIBEIRO, 2010, p. 68).

As indagações feitas por Ribeiro (2010) com relação à apropriação da informação também precisam ser preocupação e responsabilidade do mediador: considerar que o prossumidor é um sujeito ativo com conhecimentos, habilidades e atitudes perante a informação e as suas necessidades informacionais; entender também que ele poderá encontrar obstáculos para avaliar e usar as informações a que teve acesso; ter um perfil proativo para antecipar-se às reais necessidades do prossumidor.

Coloca-se em questão a real necessidade do prossumidor atualmente: saber buscar ou acessar as informações – tendo em mãos tantas possibilidades de disponibilização da informação – ou saber como lidar com essa vasta gama de informações disponíveis, como apropriá-las e usá-las de forma crítica e adequada aos seus interesses. Tal como Barreto (2009, p. 3) se questionava sobre como seria a apropriação da informação no contexto digital:

Perguntamos ao enunciar o tema deste estudo como será o indivíduo, a escrita, o documento de amanhã em um mundo onde cada vez mais se utiliza o formato digital. Como será a interiorização subjetiva destes conteúdos digitais em comparação com a assimilação através da escrita linear que percorre o significado como em uma linha reta; sem desvios, direto a um final estruturalmente requerido.

Isso leva a perceber que assim como o comportamento informacional do prosumidor vem se alterando, sua necessidade informacional também se modificou. O prosumidor não precisa mais de um profissional que seja o elo entre ele e a informação, pois já tem autonomia para buscar. Por isso, uma mediação voltada apenas para a disponibilização de conteúdos informacionais já não dá conta de satisfazer as necessidades dos prosumidores nem se mantém no “mercado da informação”, saturado de fontes. É necessário avançar para uma mediação que visa não só o acesso, mas também o uso da informação e sua apropriação.

Ao considerar a mediação da informação como uma ação de interferência, como defendem Almeida Júnior (2009), Belluzo, Santos e Almeida Júnior (2014), Almeida Júnior e Santos (2019), suscita-se “[...] a articulação de saberes e operações mentais que vão das mais simples e concretas até aquelas mais complexas e abstratas, que compreendem análises, sínteses, analogias, associações e generalizações sobre o universo informacional” (ALMEIDA JÚNIOR; SANTOS, 2019, p. 105). O que envolve notoriamente o desenvolvimento de competências, por também ser considerada uma ação de interferência pelos autores, a competência em informação possui relações profícuas com a mediação.

Formar usuários competentes em informação significa possibilitar que eles compreendam as propriedades e a organização da informação para que reconheçam suas necessidades e possam de fato selecionar, utilizar e avaliar aquela que pode solucionar os seus problemas informacionais (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 39).

Em contraponto, Brandão (2017) observa que alguns profissionais estão mais preocupados em facilitar o acesso às informações do que em orientar e contribuir para o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes nos prosumidores, tornando-os independentes no processo de busca e uso da informação e aptos a satisfazerem suas próprias necessidades.

Almeida e Farias (2019, p. 47) corroboram ao estudar a percepção do bibliotecário em relação à competência em informação e ao processo de mediação

na educação de prosumidores e na construção do conhecimento científico. Assim, identificaram que quanto ao seu papel enquanto mediador que interfere no processo de formação de usuários:

[...] alguns profissionais não demonstram ter a consciência de que seu papel como mediadores da informação requer a construção do conhecimento junto com o usuário. É relevante ressaltar que as atividades de educação não devem se restringir em apresentar ou esclarecer sobre o funcionamento e a disponibilidade de recursos, tais iniciativas perdem o sentido se não estiverem acompanhadas de ações continuadas e permanentes que orientem o usuário a descobrir como, quando, onde e para que utilizar essas ferramentas.

Vê-se que a mediação da informação, em alguns casos, ainda não se estabelece enquanto uma atuação consciente por parte dos profissionais da informação, que precisam desenvolver um maior nível de consciência participativa e colaborativa para que se torne mais efetiva a sua atuação no processo de educação para a informação.

Perrotti e Pieruccini (2014, p. 11) consideram que a mediação não se resume em transmitir ou permitir o acesso aos signos, pois “[...] é preciso criar vínculos simbólicos entre os diferentes, espaços de transição, pontos de convivência que tornam possível o ‘viver juntos’, em especial em época de mudanças que alteram relações de tempo e espaço, via tecnologias virtuais”. Assim, são necessárias competências que permitam ao mediador relacionar-se com os sujeitos de modo a desenvolver laços sociais e, desse modo, compartilhar experiências e vivências que enriqueçam o processo de mediação da informação.

Nesse sentido, Orelo e Vitorino (2012, p. 48) corroboram ao compreenderem que a “[...] educação de usuários de bibliotecas é uma atividade direcionada à capacitação para o uso dos sistemas de bibliotecas, enquanto a Competência Informacional vai além, preparando o indivíduo para o aprendizado ao longo da vida”. Oliveira (2011) também critica os discursos que afirmam que basta apenas distribuir e promover acesso aos bens culturais para que haja a apropriação.

A partir de sua própria experiência, Oliveira (2011, p. 11) afirma que a mediação “[...] pôde ser descoberta e vivenciada também como processo de construção e apropriação de sentidos – e não estratégia de transmissão de conhecimento, difusão. A mediação foi compreendida, ela própria, como ato de significação”. De tal modo, entende-se ser necessário que o mediador também busque orientar o uso crítico da informação, se certifique de que o usuário conseguiu

atingir seu objetivo, se utilizou as informações, se houve apropriação do conteúdo e satisfação da necessidade informacional. O que pressupõe verificar se o prosumidor satisfaz a sua necessidade de informação e se se apropriou da informação.

A apropriação da informação na perspectiva da negociação de sentidos envolve as dimensões do ato de significação da informação, sujeitos e dispositivos sociais, desse modo, se distingue da assimilação. Também é considerada basilar para o processo de formação de prosumidores, especificamente no desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes para aprender a buscar, interpretar e usar informações a fim de satisfazerem suas próprias necessidades. Com isso, mais uma vez defende-se a perspectiva interacionista da mediação da informação, percebida como uma ação de interferência onde o mediador atua “[...] no processo de aprendizagem do sujeito a fim de possibilitar a mobilização de conhecimentos. Portanto, a mediação visa a alteração do estado de conhecimento do indivíduo, é durante essa prática que se realiza a educação de usuários” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 40).

Pieruccini (2007) defende que o papel do mediador também envolve a mediatização da informação, cada vez mais necessária nesse contexto em que novas formas de produção, organização e disponibilização da informação estão relacionadas às tecnologias de informação:

Se os *dispositivos*, como o próprio nome diz, dispõem, isto é, ordenam, organizam, prescrevem, podemos falar na existência de uma ordem informacional cuja natureza é semiológica, compreendendo-os, nesse sentido, não apenas como mecanismos que disponibilizam a informação, mas como instâncias que *dizem, contam, narram*, produzem significados, uma vez que são, ao mesmo tempo, materialidade e signo, linguagem, discurso. Desta forma, a ordem discursiva dos dispositivos constitui instância de mediação, que atua nas relações entre o sujeito e o universo simbólico, razão pela qual sua configuração deve ser entendida como mecanismo portador de significados que pode tanto atuar de modo definitivo nos processos de apropriação de informações ou apenas como dispositivos voltados à oferta/aceso a informações, contribuindo, implicitamente, para formar receptores –consumidores- culturais (PIERUCCINI, 2007, p. 6, grifos do autor).

Marteleto e Couzinet (2013) consideram que mediação e dispositivo são conceitos aliados nos debates em torno dos processos de construção e apropriação de saberes. As autoras consideram os dispositivos de informação e comunicação

relevantes para a apropriação social de conhecimentos e mediações, e citam como exemplos, especificamente, a revista profissional e o almanaque:

[...] a revista profissional – elo e interligação entre os saberes da teoria e da prática – e o almanaque – configuração dos diálogos e estranhamentos entre múltiplas formas de saberes em processo compartilhado de produção e apropriação de conhecimentos (MARTELETO; COUZINET, 2013, p. 1).

Nesse contexto relacional entre os conceitos de mediação e os dispositivos nos processos de informação e comunicação para a apropriação dos conhecimentos, é importante ressaltar que a configuração de tais dispositivos não se resume ao fator tecnológico, uma vez que estes possuem uma organização abstrata e geral e tomam a forma de uma rede, e a tecnologia é apenas o meio que permite tornar o dispositivo concreto e palpável, como explicam Marteleto e Couzinet (2013, p. 4):

Para estudar os dispositivos e mapear as zonas de mediações presentes em sua constituição é relevante considerar que o dispositivo info-comunicacional está associado aos quadros de ação dos sujeitos que o constituem, inseridos em determinadas estruturas e redes de relações e limitações que circunscrevem os usos e as apropriações dos conhecimentos, das técnicas e das informações. Nesse âmbito, é relevante indagar a respeito dos sujeitos e como eles intervêm na construção ou na desconstrução dos dispositivos enquanto uma rede de elos sociais que ligam o produtor da informação, aquele que permite a circulação por meio de artefatos técnicos, o que intervêm para facilitar a sua difusão, e aquele que se apropria da informação.

A relação entre tais dispositivos de informação e comunicação e as transformações ocorridas na sociedade tem caráter dualista, as atualizações e inovações tecnológicas influenciam mudanças no comportamento dos sujeitos na mesma medida em que as alterações no comportamento infocomunicacional favorecem o desenvolvimento de novas tecnologias.

Um exemplo disso é a proliferação de *fake news*. A rápida disponibilização de informações pelos dispositivos de informação e comunicação favoreceu o aumento da circulação de notícias falsas. Diante desse novo comportamento informacional em compartilhar conteúdos sem avaliação prévia, novas ferramentas têm sido desenvolvidas para contribuir na detecção desses boatos. É o caso da ferramenta criada pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo, em parceria com a Universidade Federal de São Carlos, que tem como

objetivo informar se a notícia é falsa ou verdadeira. Dessa forma, basta acessar o *site* da ferramenta chamada FakeCheck⁹ e colocar o trecho da informação que deseja verificar. De tal modo, essa relação acarreta mudanças na forma de mediar a informação, pois como demonstrado no exemplo, já existem ferramentas para a checagem da informação. Assim, a ação mediadora tem um papel fundamental em promover a atitude de checagem, mas não só isso; faz-se necessário também estimular a criticidade e a reflexão antes da ação de disseminar ou usar as informações.

Portanto, o papel do mediador da informação tem caráter social, político e educacional e se mostra essencial para o desenvolvimento de uma mediação da informação voltada para a construção do conhecimento. Entende-se que o profissional sempre teve um papel social reconhecido, porém esse papel se alterou e essas transformações têm evidenciado o viés socioeducativo. A delimitação temporal que foi estabelecida considerando o século XXI faz-se necessária para contextualizar as mudanças comportamentais em torno da informação e o seu impacto nos modos de mediar. Ressalta-se, ainda, que pensar em torno da sua atuação e do desenvolvimento de competências pode contribuir para a tomada de consciência do profissional.

A atuação consciente do mediador potencializa a ação mediadora e possibilita que ela alcance níveis mais profundos, capazes de ressignificar e/ou transformar a maneira como o sujeito lida com a informação e com a sua própria necessidade informacional. Ressalta-se que esse papel precisa ser compartilhado com o próprio prosumidor, de modo a considerá-lo agente ativo na ação mediadora.

Acredita-se que, para desenvolver esse papel, o arquivista e o bibliotecário precisam abrir mão da velha maneira de mediar a informação; aquela cujo foco estava nos instrumentos de busca, nos sistemas de informação e na disponibilização do conteúdo. Para desenvolver esse papel protagonista, é preciso abrir-se para novas possibilidades, para o aprendizado e para uma nova forma de se relacionar com o outro. Para tanto, faz-se necessário repensar conhecimentos, habilidades e atitudes que impactam diretamente no perfil do mediador da informação.

As TIC facilitaram o acesso, mas embora esse acesso seja condição necessária, ele é insuficiente para o uso crítico da informação, que exige

⁹ Disponível em: <https://nilc-fakenews.herokuapp.com/>. Acesso em: 12 maio 2020.

apropriação para a construção de significado pelo sujeito. Por essa razão, a mediação limitada ao acesso – talvez necessária e suficiente no século XX – já não atende ao contexto atual. Por isso, muito se fala na substituição de bibliotecários e arquivistas por tecnologias de acesso. De fato, se tudo que esses profissionais podem oferecer é acesso à informação, eles perdem e perderão a concorrência para tecnologias muito mais rápidas e competentes no quesito acesso. Assim, a ação mediadora precisa evoluir para alcançar a apropriação. Defende-se, neste trabalho, que o conjunto de práticas sociocognitivas que leva à apropriação da informação demanda competências infocomunicacionais. Nesse sentido, analisa-se, na seção 4 o perfil e as competências necessárias ao mediador da informação.

5 O PERFIL E AS COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO

A partir do papel do mediador do século XXI, delineado na seção anterior, esta seção objetiva identificar os conhecimentos, as habilidades e as atitudes necessárias para compor o perfil do profissional que realiza a mediação da informação. Essa atuação contempla a orientação em torno da busca, da apropriação e do uso crítico das informações e também pode contribuir no processo de formação dos sujeitos para que se tornem autônomos frente ao cenário informacional.

Ao longo de sua evolução conceitual, a mediação por vezes foi 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. Para Silva (2010, p. 18), a postura dos profissionais reforçou a configuração de uma mediação imperfeita e perversa ou “negativa”:

A postura dos actores, agentes ou funcionários (arquivistas, bibliotecários e documentalistas) modelou decisivamente a mediação das respectivas estruturas no espaço social, reproduzindo dentro delas e projectando através delas o paradigma custodial, patrimonialista e historicista originário, em que foram sendo formatados no século XIX, e no componente tecnicista, da viragem para novecentos, que implicou alterações nos dois tipos de mediação em jogo.

O conto “Biblioteca de Babel”, escrito por Borges (1944), descreve detalhadamente a Biblioteca também tida como seu universo, a partir do olhar do próprio autor, que conta sua jornada em busca de um livro: o “catálogo dos catálogos”. Esse conto será utilizado aqui como analogia para exemplificar a mediação passiva.

O conto traz uma visão poética da Biblioteca falando de sua beleza e exuberância em termos de espaço físico, da diversidade e peculiaridade do seu acervo e também enfatiza a figura do bibliotecário e a importância do seu trabalho. Por outro lado, pode-se observar a presença de uma vertente crítica apresentada por Borges (1944) no que diz respeito ao acesso e uso do acervo, que traz um contraponto à indiscutível exuberância da Biblioteca. Assim, Borges (1944) aponta aspectos relevantes que podem tornar os livros inacessíveis para os sujeitos, como: a diversidade e complexidade dos idiomas presentes no acervo, que dificultam a produção de sentidos para aqueles que não dominam determinada linguagem; a falta de ordem, ou mesmo a falta de um catálogo que traga uma lista com os nomes de cada livro que compõe o acervo e o seu respectivo resumo para facilitar a sua localização.

A partir da análise do conto sob a perspectiva da mediação da informação, cabe colocar em discussão o papel social das bibliotecas e demais unidades de informação quanto a informar e promover a apropriação dessa informação a partir da construção de sentido. À medida que o prosumidor se depara com obstáculos e dificuldades para compreender a linguagem ou localizar o que deseja, ele não consegue atender as suas necessidades informacionais e, portanto, a biblioteca deixa de cumprir o seu papel social. Conclui-se, assim, que para além da beleza e exuberância de seu acervo, há o papel social da biblioteca, que não deve ser vista como mero depósito de livros. Nesse contexto, é necessária a atuação do bibliotecário (enquanto mediador da informação) na intermediação da relação entre o livro e o leitor.

Desse modo, Silva (2010) defende que os mediadores tenham um perfil ativo, interativo e colaborativo, desenvolvendo assim um perfil múltiplo que se adapta e aproveita as inovações tecnológicas e que defende também a lógica relacional:

Temos de pensar, cada vez mais, em todos quantos estão a contribuir, aproveitando o gigantismo e a força da onda internética, para que o conceito de serviço *on-line* se torne bastante difuso e complexo, o que significa que em rede digital surgem, crescem e morrem, em movimento exponencial contínuo e sem limite à vista, milhões de recursos de informação, muitos deles concebidos e animados por pessoas ou grupos, onde não vemos o especialista da informação como categoria profissional, ou o vemos apenas como graduado e pós-graduado em CI, mas voluntários de perfis múltiplos, apostados em praticar mediação informacional de acordo com uma lógica relacional (SILVA, 2010, p. 32).

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 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 TIC.

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.” Logo, entende-se que para que os processos de mediação possam extrapolar o funcionalismo e o instrumentalismo, é necessário que o mediador da informação desenvolva um perfil protagonista e autônomo.

Diante disso, entende-se que a atuação do mediador na educação e na 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 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 prosumidor 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). Isso evidencia também o seu papel enquanto educador, que envolve promover no sujeito a “[...] habilidade de refletir, discutir e produzir conhecimento para que não seja apenas um receptor da informação. Dessa forma, a biblioteca terá usuários que conhecem e sabem utilizar as fontes de informação disponíveis, o que gera maior autonomia” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 41). Nessa

perspectiva, acredita-se que o mediador da informação pode atuar como infoeducador.

O termo “infoeducador” é defendido por Pieruccini (2007) e refere-se, na perspectiva desta tese, ao profissional da informação que atua diretamente na formação de prossumidores. Para tanto, considera-se que para atuar como infoeducador é necessário ter “[...] o duplo domínio dos campos indispensáveis às mediações informacionais específicas, a saber, a Informação e a Educação.” (PIERUCCINI, 2007, p. 10). Sobre essas aproximações entre a Informação e a Educação, Perrotti e Pieruccini (2007, p. 54, grifos do autor) compreendem que:

Ambas passam a partilhar, assim, a problemática comum das *aprendizagens informacionais*, como necessidade de ser enfrentada por época que vê os modos tradicionais de informar e de ensinar entrarem em crise e que deve refazer-se, considerando os novos contextos histórico-culturais e suas demandas.

Nesse sentido, entende-se que a concepção da infoeducação aproxima a Informação e a Educação, uma vez que considera os prossumidores como sujeitos ativos que participam, se apropriam, ressignificam e produzem conhecimento. A educação para a informação está, portanto, para além da transmissão e relaciona-se à visão freireana em torno da educação que entende que “[...] ensinar não é transferir conhecimento, mas criar as possibilidades para a sua produção ou a sua construção” (FREIRE, 1996, p. 13). Assim, na perspectiva de Freire (1996), o sujeito também participa da produção do saber nas ações educativas.

Portanto, é necessário que o profissional tenha um perfil plural e desenvolva competências bem específicas. É importante esclarecer que o termo “competência” é entendido neste trabalho enquanto um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes. Busca-se explorar mais a criticidade no intuito de distanciar-se da visão instrumentalista em torno da competência na qual ela é comumente associada à mera resolução de problemas, haja vista que se reconhece que o sujeito competente consome, se apropria e produz informação para as suas necessidades pessoais, para o trabalho, para a vida acadêmica, para a cidadania, para viver em sociedade, interagir, se relacionar com outros e, portanto, também com vistas ao coletivo. Logo, fala-se de um sujeito social e político que se utiliza de informações para ser e estar no mundo que aprende consigo, com o outro e com o contexto em que está inserido.

Nesse sentido, não se trata da assimilação de uma série de comandos, conteúdos e recursos para resolver um determinado problema ou satisfazer uma necessidade. Ser competente é se perceber ou se reconhecer enquanto sujeito cognoscente que aprende continuamente, critica e reflete em torno da informação, seu impacto político e social, e do seu próprio aprendizado.

De acordo com Valentim (2000), a construção do perfil do profissional da informação requer uma formação técnica e humanista, visão que se aproxima do entendimento trazido pela Lei de Diretrizes e Bases da Educação (LDB) (BRASIL, 1996), que considera que a educação superior tem por finalidade:

- a) estimular a criação cultural e o desenvolvimento do espírito científico e do pensamento reflexivo; formar diplomados nas diferentes áreas de conhecimento, aptos para a inserção em setores profissionais e para a participação no desenvolvimento da sociedade brasileira, colaborando na sua formação contínua;
- b) incentivar o trabalho de pesquisa e a investigação científica, visando o desenvolvimento da ciência e da tecnologia e da criação e difusão da cultura e, desse modo, desenvolver o entendimento do homem e do meio em que vive;
- c) promover a divulgação de conhecimentos culturais, científicos e técnicos que constituem patrimônio da humanidade e comunicar o saber a partir do ensino, de publicações ou de outras formas de comunicação;
- d) suscitar o desejo permanente de aperfeiçoamento cultural e profissional e possibilitar a correspondente concretização, integrando os conhecimentos que vão sendo adquiridos numa estrutura intelectual sistematizadora do conhecimento de cada geração;
- e) estimular o conhecimento dos problemas do mundo presente, em particular os nacionais e regionais; prestar serviços especializados à comunidade e estabelecer com esta uma relação de reciprocidade; promover a extensão, aberta à participação da população, visando a difusão das conquistas e os benefícios resultantes da criação cultural e da pesquisa científica e tecnológica geradas na instituição;
- f) atuar em favor da universalização e do aprimoramento da educação básica, mediante a formação e a capacitação de profissionais, a

realização de pesquisas pedagógicas e o desenvolvimento de atividades de extensão que aproximem os dois níveis escolares.

Vê-se que, segundo a LDB, o perfil profissional do sujeito que cursa o ensino superior deve contemplar conhecimentos culturais, científicos e técnicos voltados ao desenvolvimento do pensamento reflexivo. Nessa perspectiva, o Conselho Nacional de Educação (2001, p. 3) propõe diretrizes curriculares que incluem os cursos de Arquivologia e Biblioteconomia e consideram que o perfil profissional dos egressos de tais cursos envolve:

Sólida formação de história da filosofia, que capacite para a compreensão e a transmissão dos principais temas, problemas, sistemas filosóficos, assim como para a análise e reflexão crítica da realidade social em que se insere. O licenciado deverá estar habilitado para enfrentar com sucesso os desafios e as dificuldades inerentes à tarefa de despertar os jovens para a reflexão filosófica, bem como transmitir aos alunos do Ensino Médio o legado da tradição e o gosto pelo pensamento inovador, crítico e independente. O bacharel deverá estar credenciado para a pesquisa acadêmica e eventualmente para a reflexão trans-disciplinar. Os egressos podem contribuir profissionalmente também em outras áreas, no debate interdisciplinar, nas assessorias culturais etc.

Nesse sentido, estabelece competências e habilidades necessárias a esse perfil profissional, que são apresentadas no Quadro 6.

Quadro 6 – Perfil profissional do egresso de Arquivologia e Biblioteconomia

Capacitação para um modo especificamente filosófico de formular e propor soluções a problemas, nos diversos campos do conhecimento.
Capacidade de desenvolver uma consciência crítica sobre conhecimento, razão e realidade sócio-histórico-política.
Capacidade para análise, interpretação e comentário de textos teóricos, segundo os mais rigorosos procedimentos de técnica hermenêutica.
Compreensão da importância das questões acerca do sentido e da significação da própria existência e das produções culturais.
Percepção da integração necessária entre a filosofia e a produção científica, artística, bem como com o agir pessoal e político.
Capacidade de relacionar o exercício da crítica filosófica com a promoção integral da cidadania e com o respeito à pessoa, dentro da tradição de defesa dos direitos humanos.

Capacidade de leitura e compreensão de textos filosóficos em língua estrangeira. Competência na utilização da informática.

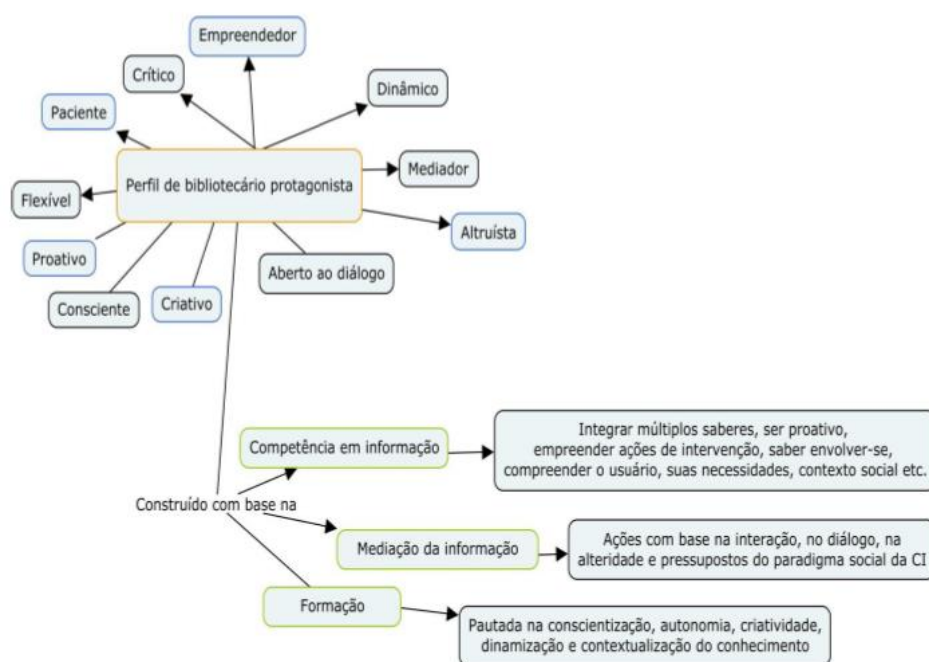
Fonte: Adaptado das diretrizes curriculares propostas pelo MEC (2001).

Observa-se que há uma preocupação com o desenvolvimento de uma consciência crítica voltada aos aspectos filosóficos, sociais, culturais e políticos. Percebe-se que há uma aproximação com a competência em informação, uma vez que envolve a leitura, a análise, a interpretação de textos e a produção de conteúdos. A competência em comunicação também pode ser associada, especialmente, aos aspectos que envolvem o respeito ao outro.

Nesse viés, segundo Valentim (2000), o perfil do profissional da informação envolve competências relacionadas às categorias de comunicação e expressão, técnico-científicas, gerenciais, sociais e políticas. Vale ressaltar que este trabalho foca no perfil necessário ao arquivista e ao bibliotecário para atuar como mediador, especialmente sob o viés da identificação das competências necessárias para lidar com os processos informacionais e comunicacionais da mediação da informação.

Farias (2015) defende que o bibliotecário, ao atuar como mediador, precisa desenvolver um perfil protagonista, proativo, dialógico e participativo (Figura 4).

Figura 4 – Perfil do bibliotecário protagonista



Fonte: Farias (2015, p. 120).

Diante disso, Farias (2015) produz a Figura 4 para ilustrar as características e proposições que compõem o perfil de um bibliotecário protagonista. Observa-se que a autora entende que empreendedor, crítico, paciente, dinâmico, flexível, mediador, proativo, altruísta, aberto ao diálogo, consciente e criativo são características do perfil de um bibliotecário protagonista. Nessa linha, tais características do perfil profissional são construídas com base na competência em informação, mediação da informação e formação. Contudo, neste trabalho se discute pelo viés do desenvolvimento das competências infocomunicacionais e também da mediação da informação. 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 elas 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. A competência em comunicação favorece o processo de negociação ao envolver o diálogo, a troca e a interação entre o mediador e o prosumidor.

Nesse sentido, as competências infocomunicacionais são entendidas não como um meio para a simples resolução de problemas, mas enquanto saberes que possibilitam pensar, refletir, questionar e agir de maneira mais crítica frente à informação e ao processo comunicacional. Dessa forma, à medida 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 que é a ação mediadora.

5.1 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. De acordo com Dudziak (2010, p. 11), a competência em informação se trata do conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que incluem “[...] a capacidade de leitura e escrita, busca e uso da informação, organização e manipulação de dados visando a produção de novas informações e conhecimentos, sua disseminação e preservação visando reuso futuro.”

Para Silva (2010), 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:

Para o especialista da informação, é tópico importante a literacia informacional, entendida como o conjunto de competências críticas (cognitivas) dos utilizadores na busca, na avaliação e no uso da informação disponível, embora a sua capacidade de intervenção neste domínio seja cada vez mais reduzida e partilhável com professores, formadores, comunicação social (sobretudo televisão e rádio), amigos presenciais e encontrados em comunidades virtuais, etc., ou seja, a função de guia pela selva do *information overload* vai-se repartindo por diversos interagentes e não conseguimos ainda perceber muito bem os contornos mais estáveis que possa estar a adquirir (SILVA, 2010, p. 30).

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 e a mediação da informação como ações críticas de interferência incitam o aprender a aprender:

[...] à medida em que suscitam 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, uma vez que este é múltiplo e evolui em ritmo incessante, tornando-se inútil tentar conhecer tudo.

Nesse sentido, Almeida e Farias (2019) ressaltam a contribuição dos estudos que estabelecem a relação entre a mediação e a competência da informação para o desenvolvimento acadêmico, científico e também da educação superior. Eles afirmam ainda que:

[...] quando as ações da mediação estão corretamente direcionadas e alinhadas no sentido de possibilitar aos indivíduos identificar um

problema, reconhecer suas necessidades informacionais, avaliar as possibilidades e gerar uma solução a partir da apropriação da informação, 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).

Para Farias (2015), o desenvolvimento de competências em informação contribui para o delineamento 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 e do coletivo, tomar decisões, se dispor a aprender de maneira contínua, formular estratégias, assim como utilizar recursos para realizar as atividades de forma bem-sucedida. Portanto, a competência em informação foca na resolução de problemas para tomada de decisão, satisfação de uma necessidade ou mesmo para a produção de novos conhecimentos e incentiva o aprendizado ao longo da vida. Tais aspectos podem favorecer o despertar do protagonismo no perfil do mediador.

Farias (2015, p. 107) entende que para desenvolver 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”. 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 dentro dos processos mediacionais também tem importante função na 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 enquanto mediador, 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 “[...] 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, 2015, 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. Nesse sentido, a abordagem da *metaliteracy* permite alargar as contribuições das competências em informação para a atuação do mediador, visto que traz como ponto forte o aspecto metacognitivo.

A metacognição é entendida por Jacobson e Mackey (2013) como o ato de pensar sobre nossas ações, motivações, experiências e eventos no mundo. Assim, tal abordagem favorece o autoconhecimento sobre o aprendizado, sua atuação profissional e sua responsabilidade em cada contexto.

Dessa forma, acredita-se que a *metaliteracy* pode também contribuir para a tomada de consciência acerca do papel do profissional nos processos mediacionais, pois permitirá a ele refletir sobre suas potencialidades ao mediar a informação e, ainda, sobre 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 para a satisfação de suas necessidades. Nesse sentido, pretende-se apresentá-los e contextualizá-los no âmbito desta pesquisa.

5.1.1 Aspectos estéticos

A estética como 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 a habilidades como a criatividade, imaginação e sensibilidade dos sujeitos ao despertarem para uma necessidade informacional. De acordo com Orelo e Vitorino (2012, p. 50), a estética:

[...] pode receber diferentes significados, segundo o contexto ou disciplina em que for estudada. Neste trabalho, a Estética é abordada com base nos fundamentos da Filosofia. Assim sendo, busca-se

compreender de que modo a Estética vincula-se ao desenvolvimento cognitivo, da criatividade, da imaginação, da solidariedade e da sensibilidade dos indivíduos.

Orelo e Vitorino (2012) realizaram um estudo de levantamento conceitual sobre as temáticas “competência em informação” e “estética” com o intuito de estabelecer relações entre os conceitos e possibilitar uma compreensão sobre a dimensão estética da competência em informação, bem como suas contribuições para a sociedade da informação.

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 assim para o desenvolvimento social e democrático.

Pereira e Alcará (2019, p. 131) corroboram ao compreenderem que tal dimensão estética, quando interligada à competência em informação, 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”. 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, que são essenciais para o fazer. Nessa concepção, o pensamento crítico, a imaginação e a criatividade são elementos fundamentais para o desenvolvimento da dimensão estética nessa competência (ORELO; VITORINO, 2012; PEREIRA; ALCARÁ, 2019).

No que diz respeito à relação dessa dimensão com a atuação do mediador, em termos práticos, Gomes (2014, p. 56) entende que essa dimensão pode 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 essa 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.

Para Orelo e Vitorino (2012), 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” (ORELO; VITORINO, 2012, p. 53). 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, nesse cenário estão relacionados também os aspectos éticos.

5.1.2 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 a apropriação da informação, sem que isso possa envolver objetivos particulares, imposição ou tentativas de manipulação. Gomes (2014) entende 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 (GOMES, 2014, p. 56).

Nesse sentido, torna-se evidente a contribuição da competência em informação ao trazer a preocupação com a postura ética do mediador de respeitar o prosumidor e 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 os seus 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, para Pelegrini e Vitorino (2018), essa 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, entende-se que a competência em comunicação também é transversal aos aspectos éticos do perfil do mediador, uma vez que se preocupa com aspectos dialógicos, como o respeito ao outro e a negociação.

Outra questão relacionada à dimensão ética da competência em informação são os aspectos éticos e legais da informação. De acordo com Pellegrini e Vitorino (2018), estes 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, entende-se que tais aspectos podem ser visualizados no uso da informação, especialmente na tomada de decisão e na produção de conteúdo livre de vícios.

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 geralmente a partir das informações previamente recuperadas, selecionadas e avaliadas. Assim, ela 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.

Os aspectos legais e éticos – que compreendem os direitos autorais, a propriedade intelectual e afins – precisam ser considerados na produção de conteúdo, uma vez que tanto o mediador quanto o prosumidor têm responsabilidade pelos conteúdos que disseminam. Portanto, eles precisam 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 muitas formas e ferramentas para a criação em diversos 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 em redes sociais potencializa a produção de conteúdo e a geração de novos conhecimentos. No entanto, torna-se ainda mais necessário se atentar para as questões éticas como, por exemplo, reconhecer os “[...] aportes do outro em uma produção a muitas mãos, distinguir e aplicar meios legais de uso da informação (*Creative Commons*, propriedade intelectual etc.), compreender o que pode ser compartilhado e o que fere a privacidade própria e alheia” (BORGES; BRANDÃO, 2016, p. 20).

5.1.3 Aspectos políticos

A informação é um insumo elementar para o desenvolvimento econômico, científico, cultural, entre outros segmentos. Há uma preocupação cada vez maior com o acesso e o direito à informação e a inclusão de novos valores, como a busca pela transparência nas atitudes e decisões dos setores públicos e privados. Isso repercute na necessidade do desenvolvimento da dimensão política do mediador da informação. A dimensão política relaciona-se à participação na construção coletiva da sociedade e no exercício de direitos e deveres (PELEGRINI; VITORINO, 2018).

Com base no valor estratégico da informação, no avanço constante das TIC sua influência sobre o modo de acessar e usar informações e a conseqüente necessidade de aprender a informar-se e comunicar-se para a participação social e política, bem como para o exercício da cidadania, infere-se que os saberes informacionais precisam ser promovidos por meio de ações desenvolvidas a partir de programas de educação para a informação que se tratam, portanto, de uma demanda social.

De acordo com Mata e Casarin (2011, p. 122), é possível promover a competência em informação por meio da realização de programas específicos durante a formação educacional, pois “[...] tais programas estimulam o aprendizado

baseado em recursos, na resolução de problemas, no desenvolvimento do pensamento crítico e reflexivo”. Mas para isso é necessário que os mediadores da informação atuem mais fortemente no processo de formulação, execução e avaliação de políticas para a promoção de competências, assim como participem dos debates e estudos em torno da temática.

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 sociais 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.

5.2 COMPETÊNCIA EM COMUNICAÇÃO

Nesse sentido, a competência em comunicação contribui para firmar uma relação bilateral nesse processo de negociação, porque a negociação envolve o diálogo, a troca e a interação entre o mediador e o prosumidor. A competência em comunicação 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 como ela manter uma relação bilateral” (BORGES; BRANDÃO, 2014, p. 133).

A competência em comunicação nos processos mediacionais 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”.

Há de se considerar as diferenças existentes entre a difusão e a mediação. Conforme explica Darras (2003), a difusão é a transposição de informação pela mídia, enquanto que a mediação é uma ação semiótica, ou seja, de construção de sentidos. Nesse sentido, desde a primeira fase de qualquer produção de signos, a mediação está associada ao processo interpretativo. Nessa perspectiva, o papel do mediador engloba facilitar, desenvolver, realizar, enriquecer e ampliar o processo interpretativo. Assim, arquivistas e bibliotecários precisam se reconhecer enquanto mediadores da informação e não apenas disseminadores.

Em pesquisa realizada com arquivistas brasileiros (BRANDÃO, 2017), percebeu-se que 45% dos profissionais se preocupam em saber do prosumidor de que informação ele necessita e 40% entende ser necessário ajudá-lo a definir e articular a sua própria necessidade. Desse modo, é possível exemplificar de forma prática o paralelo que se estabelece entre a mediação da informação e as competências em comunicação, diante da necessidade de dialogar e negociar para que se possa compreender ou mesmo definir a necessidade informacional do prosumidor.

Para Gomes (2008), nos espaços e canais de transferência da informação há também uma mediação da comunicação e não apenas da informação, pois o saber apenas se desenvolve a partir do processo da comunicação. Desse modo, a autora traz à tona a necessidade de mediar as ações comunicativas. Ademais, traz uma contraposição interessante ao se referir à interação como uma ação de organização da fala visando a compreensão entre os interlocutores e não como um simples ato de produzir um enunciado visando trocar informações.

Ao analisar o uso da noção de mediação cultural no campo da Informação e da Comunicação, Davallon (2007) também considera as relações entre a comunicação e o processo de mediação:

[...] 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 interacção entre elementos já constituídos – e ainda menos uma circulação de um elemento de um pólo para outro. Emitirei assim a hipótese de que há recurso à mediação quando há falha ou inadaptação das concepções habituais da comunicação: a comunicação como transferência de informação e a comunicação como interacção entre dois sujeitos sociais (DAVALLON, 2007, p. 10).

Observa-se, assim, que a mediação não se trata da simples interacção 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, em que estão envolvidos aspectos dialógicos, a alteridade e a colaboração.

5.2.1 Aspectos dialógicos

A prática da mediação da informação, muitas vezes, limitou-se à ação de informar, 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 as necessidades dos prosumidores nem condizente com o conceito de mediação que se defende nesta tese.

Não apenas informar é insuficiente para comunicar por haver cada vez mais mensagens e a comunicação exigir uma seleção, mas também por ter crescido o papel dos receptores. Os receptores negociam, filtram, hierarquizam, recusam ou aceitam as incontáveis mensagens recebidas, como todos nós, diariamente. O receptor, que nunca foi passivo, está cada vez mais ativo para resistir ao fluxo de informações. Seria mais adequado falar em receptor-ator para destacar a [sic] aspecto dinâmico dessa função. Revalorizar o estatuto do receptor passa também pela revalorização da própria problemática da comunicação (WOLTON, 2010, p. 18).

De acordo com Gomes (2014, p. 48), 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”. De tal modo, há uma dimensão dialógica necessária na mediação da informação 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, 2015, p. 119), o que pode estimular o aprendizado e a apropriação das informações por parte do prosumidor.

O processo dialógico engloba ainda a interação. Primo (2011) argumenta que a interação vai muito além da simples soma das ações ou das características individuais de cada interagente: “Uma interação mútua não pode ser vista como uma soma de ações individuais. Entende-se pelo princípio da *não somatividade* que esse tipo de interação é diferente da mera soma das ações ou das características individuais de cada interagente” (PRIMO, 2011, p. 102, grifo do autor). Assim, Primo (2011) considera a influência do processo de historicidade nas interações mútuas – processo no qual o relacionamento atual reflete as interações anteriores. Isso significa que a visão de mundo de cada sujeito, suas relações com outras pessoas e outros lugares terão certo impacto nas relações futuras, pois os interagentes vão se transformando a cada interação que se engajam.

Quando se fala em mediadores protagonistas, espera-se que eles 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, 2001, p. 53). Portanto, 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, 2015, p. 118). Assim, entram em questão os aspectos voltados à alteridade.

5.2.2 Aspectos voltados à alteridade

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 uma 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. Wolton (2010, p. 16) explica que 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.

Assim, torna-se necessário desenvolver a alteridade e, conseqüentemente, o respeito ao outro, suas adversidades e a consciência de que a interdependência é inevitável:

Como conviver quando não nos escutamos e não nos entendemos, quando as diferenças são expostas à luz do dia por tecnologias cada vez mais sofisticadas? 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 (WOLTON, 2010, p. 16).

Essa 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 crítico das informações, o mediador também necessita do prosumidor já que ele é a razão de ser da sua práxis; então, pode-se dizer que há uma interdependência desses sujeitos no processo mediacional.

De acordo com Farias (2015, 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”. Desse modo, a autora demonstra a relação da alteridade com a mediação da informação.

Para Farias (2015, p. 118), o “[...] autoconhecimento seria uma forma primeira de formação de uma competência essencial, a de sujeito cognoscente. A alteridade envolve mediação quando do reconhecimento das diferenças, incide sobre um significado coletivo de informação”. Nesse sentido, entende-se que o desenvolvimento da alteridade pode contribuir para que o mediador compreenda a

necessidade informacional do prosumidor e contribuir de maneira efetiva para torná-lo mais autônomo no processo de satisfação de suas necessidades.

5.2.3 Aspectos colaborativos

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, à disposição de quem queira explorar (SIEMENS, 2010, p. 72).

Desenvolver competências em comunicação pode ajudar o mediador a estabelecer uma rede de contatos com outros profissionais e, assim, contribuir para a 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 colaborativa 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.

Acredita-se que a colaboratividade, assim como o desenvolvimento de laços sociais, são aspectos que podem incentivar uma postura mais protagonista, já que o protagonismo leva em conta a preocupação com as demandas de um coletivo carregando, assim, um viés social. Mas esses aspectos ainda são insuficientes para estabelecer uma relação direta entre as competências infocomunicacionais e o protagonismo. Assim, entende-se que a aproximação com o protagonismo se estabelece a partir da relação entre as competências infocomunicacionais, a mediação da informação e a educação para informação.

5.3 SÍNTESE DOS ELEMENTOS NECESSÁRIOS AO PERFIL DO MEDIADOR

Com base na revisão de literatura realizada, busca-se aqui sintetizar as características, os aspectos e as competências necessárias para a formação do perfil do mediador da informação no século XXI, conforme ilustrado pela Figura 5.

Figura 5 – Identificação dos elementos necessários ao perfil do mediador



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme observa-se na Figura 5, defende-se que o perfil do mediador seja composto por um conjunto de características, aspectos e competências que estão diretamente relacionados à mediação consciente.

Funções como promover competências para buscar, avaliar e usar criticamente as informações são agregadas à atuação do mediador da informação; tal pressuposto implica a constituição de um perfil proativo, colaborativo e educador. Isso demanda o desenvolvimento de conhecimentos, habilidades e atitudes específicas a nível informacional e comunicativo para o delineamento de um perfil pautado na mediação consciente.

Diante disso, conclui-se que o desenvolvimento de competências infocomunicacionais no contexto da ação mediadora pode resultar no aumento do nível de consciência participativa e colaborativa no perfil do mediador. Ainda, pode levá-lo a um perfil mais crítico e proativo, estimulando-se a reflexão acerca do seu papel no processo de apropriação que o prosumidor faz da informação.

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.

De acordo com Farias (2015, p. 118-119), para a construção de um perfil protagonista, faz-se necessário:

[...] iniciar na formação com uma educação com base na conscientização, na ação e em metodologias que prezem por autonomia e criatividade, por mudanças nas estruturas mentais dos sujeitos por meio do diálogo; uma formação com base na educação progressista e dialógica, com a contextualização do conhecimento, a dinamização do aprendizado que deve ocorrer de forma mútua.

Isso demonstra a relevância de se contribuir para a formação de profissionais da informação a fim de que estejam aptos a participar do processo de mediação da informação e, principalmente, da formação de prosumidores. A discussão em torno de como promover o aprendizado de competências reforça a ideia de 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. Esse aspecto fica evidente a partir da análise feita com base no relatório Leitores do

Século 21 – Desenvolvendo Habilidades de Alfabetização em um Mundo Digital realizado pela Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico:

A familiaridade dos adolescentes atuais com a tecnologia, que faz deles nativos digitais, não os torna automaticamente habilitados para compreender, distinguir e usar de modo eficiente o conhecimento disponível na internet. Pelo contrário, os dados sugerem que eles são, em grande parte, incapazes de compreender nuances ou ambiguidades em textos online, localizar materiais confiáveis em buscas de internet ou em conteúdo de e-mails e redes sociais, avaliar a credibilidade de fontes de informação ou mesmo distinguir fatos de opiniões. O relatório, divulgado no início do mês, mostra as habilidades de interpretação de texto dos alunos de 15 anos avaliados no Pisa, exame internacional aplicado pela OCDE em 2018 em estudantes de 79 países ou territórios, inclusive no Brasil. [...] Os dados são preocupantes: no Brasil, apenas um terço (33%) dos estudantes foi capaz de distinguir fatos de opiniões em uma das perguntas aplicadas no Pisa (BBC NEWS BRASIL, 2021, *on-line*).

Acredita-se que estudos voltados para a formação de mediadores da informação podem colaborar com o desenvolvimento de uma ação mediadora mais consciente e, de maneira prática, colaborar para tornar os mediadores competentes e protagonistas, cientes de sua responsabilidade social de ajudar o prossumidor a educar-se e assumir uma postura mais ativa, crítica e autônoma frente ao cenário infocomunicacional atual.

6 AÇÕES VOLTADAS À PROMOÇÃO DE COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS

A partir da discussão em torno do conceito da mediação da informação no século XXI e das modificações no papel do mediador, foi possível identificar competências que, ao comporem o perfil de arquivistas e bibliotecários, podem favorecer a sua formação a fim de que possam atender aos desafios de sua prática profissional, diante do cenário informacional vigente.

Uma das preocupações deste trabalho é compreender de que forma o desenvolvimento de tais competências pode contribuir para a formação do perfil do mediador da informação. Por isso, a proposta desta seção é descrever as ações desenvolvidas por meio do curso PCInfo, realizado com estudantes de Arquivologia e Biblioteconomia da UFBA, em sua primeira edição, e com estudantes de Biblioteconomia da UFRGS e bibliotecários, na segunda edição.

Trata-se de um curso de extensão cujo objetivo foi promover competências infocomunicacionais entre estudantes e profissionais da informação, de modo a ajudá-los a desenvolver uma compreensão crítica e reflexiva em torno da informação e da comunicação, permitindo aproveitar os ambientes digitais para aprender, participar, colaborar e produzir conteúdos. Sob o ponto de vista desta tese, os cursos representaram verdadeiros laboratórios de experimentação quanto à correlação entre a mediação e as competências infocomunicacionais, uma vez que os estudantes foram instigados a pensar a aplicação dessas competências na sua atuação diária.

Conforme já mencionado, as ações de promoção de competências infocomunicacionais foram experienciadas em dois períodos e com públicos-alvo distintos. Assim, para fins de sistematização, este relato divide-se em duas partes: a primeira edição e a segunda edição.

6.1 PRIMEIRA EDIÇÃO

A primeira edição do PCInfo ocorreu na modalidade semipresencial, tendo atividades desenvolvidas no Moodle, com encontros presenciais periódicos. O curso de extensão teve a duração de 62 horas e foi desenvolvido no âmbito da UFBA, no

período de 4 julho a 1º setembro de 2018, com alunos dos cursos de graduação em Biblioteconomia e Arquivologia.

6.1.1 Estrutura

A estrutura geral da primeira edição do PCInfo comportou três módulos: o primeiro módulo sobre temas introdutórios; o segundo abordou a competência em informação; e o último tratou da competência em comunicação.

O objetivo do primeiro módulo consistiu em trazer uma abordagem introdutória acerca dos conceitos que permeiam o curso, como: informação, comunicação, competências em informação, competências em comunicação e competências operacionais. Além disso, tratou também da mediação da informação e da sua relação com as competências infocomunicacionais.

Já o segundo módulo, que abordou a competência em informação, teve como objetivo apresentar as fontes de informações e ensinar como buscá-las de maneira eficaz. Tratou sobre a compreensão, a análise e a síntese da informação. Explicou o conceito de apropriação da informação e as técnicas de síntese como, por exemplo, o resumo e o fichamento. Apresentou os critérios para avaliar as informações como verdadeiras, confiáveis e pertinentes, e como utilizá-los para identificar *fake news* e/ou boatos. Explicou como gerenciar as informações, organizar seu conteúdo, construir mapas conceituais e usar a informação. Introduziu noções acerca das normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), tratou do conceito de marca e sua importância para a propriedade intelectual e trouxe uma visão geral sobre a criação de conteúdo a partir de uma perspectiva colaborativa, enfatizando a importância do reconhecimento não só do papel enquanto consumidor, mas também como criador de conteúdo.

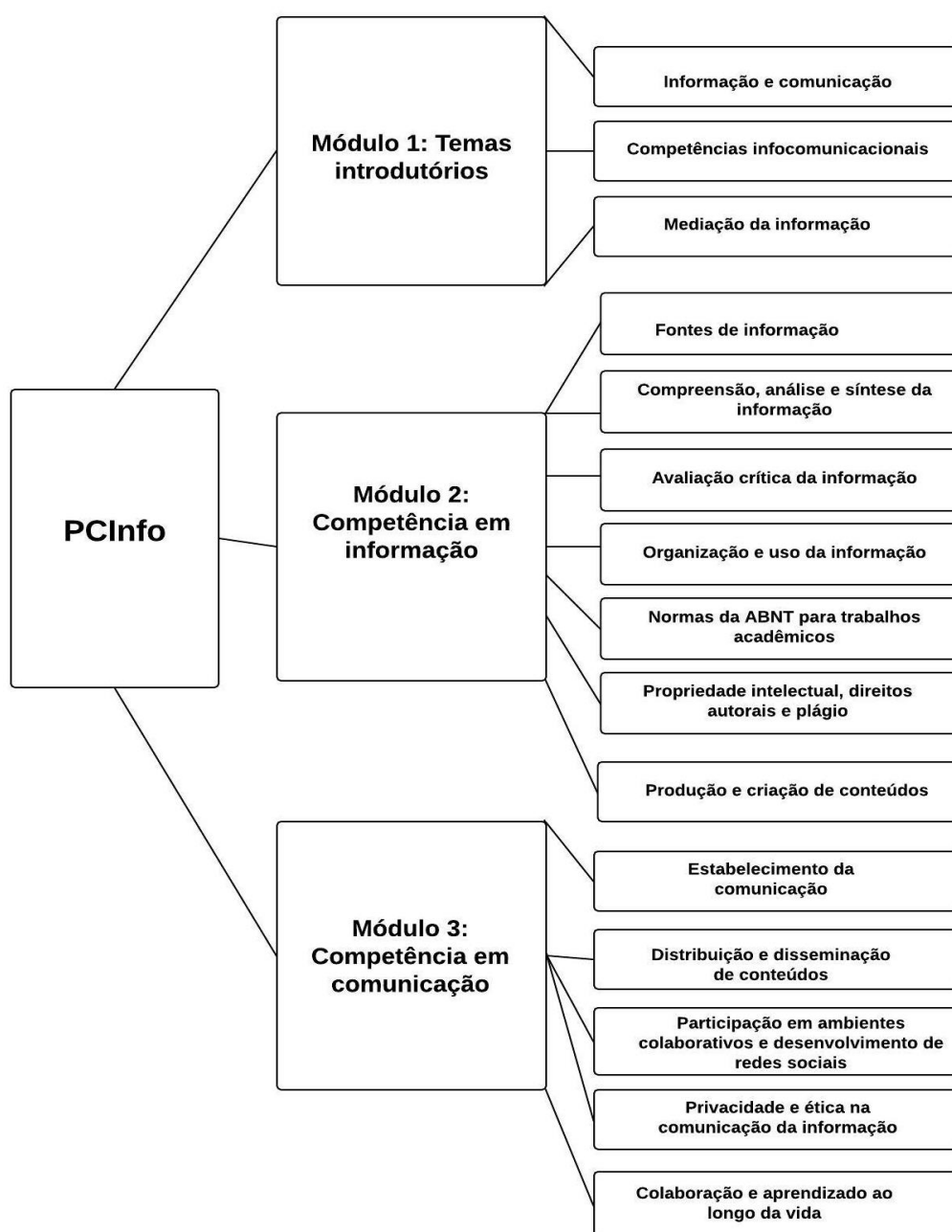
O terceiro módulo versou sobre os aspectos voltados para a competência em comunicação, com o objetivo de apresentar mecanismos e/ou ferramentas necessárias para: estabelecer a comunicação, especialmente no ciberespaço; estimular o estudante a se expressar melhor e a defender suas ideias e pontos de vista; debater sobre questões que envolvem a responsabilidade do ato de compartilhar informações e suas consequências; incentivar o perfil participativo, interativo e colaborativo em rede, especialmente na produção de conteúdos e/ou produtos em parceria; introduzir noções sobre privacidade e ética na comunicação

da informação; e também levá-los a refletir sobre seu próprio processo comunicativo e a aprendizagem ao longo da vida.

Cada módulo foi constituído por eixos temáticos. Nesse sentido, o primeiro módulo foi composto pelos eixos: informação e comunicação; competências infocomunicacionais; e mediação da informação. Já o segundo módulo teve como eixos: fontes de informação; compreensão, análise e síntese da informação; avaliação crítica da informação; organização e uso da informação; normas da ABNT para trabalhos acadêmicos; produção intelectual, direitos autorais e plágio; e produção e criação de conteúdo. Por fim, o terceiro módulo constituiu-se por: estabelecimento da comunicação; distribuição e disseminação de conteúdos; participação em ambientes colaborativos e desenvolvimento de redes sociais; privacidade e ética na comunicação da informação; e colaboração e aprendizado ao longo da vida.

A Figura 6 ilustra de forma esquematizada a estrutura da primeira edição do curso de extensão PCInfo, subdividida em módulos e eixos temáticos.

Figura 6 – Estrutura do curso de extensão PCInfo (primeira edição)



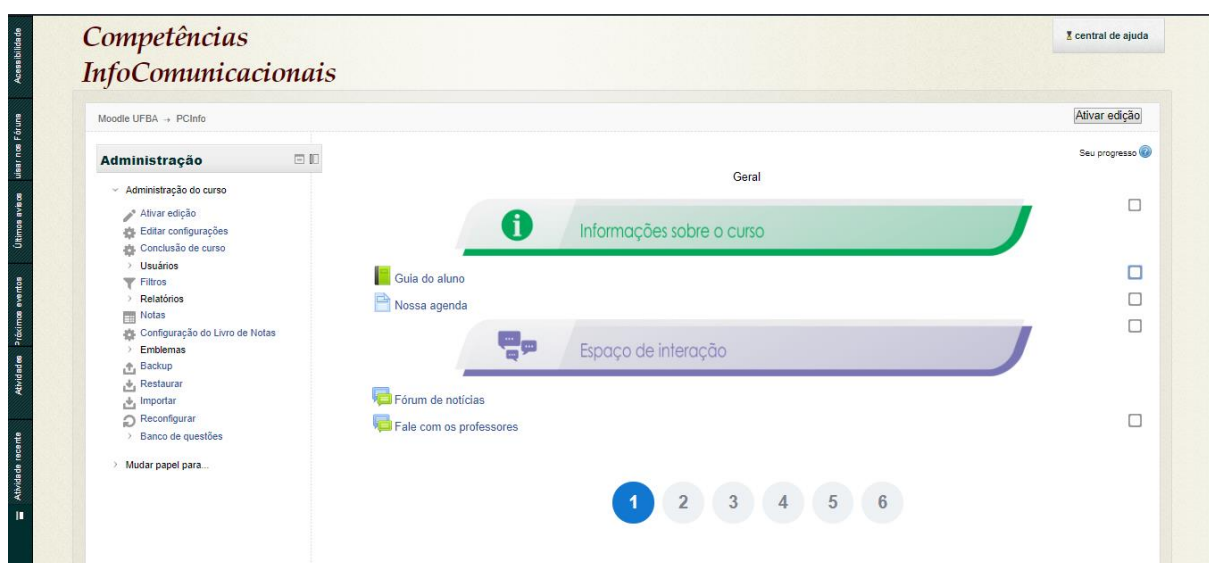
Fonte: Elaborado pela autora.

O eixo temático resultava em uma aula e era introduzido por um vídeo ou imagem que contextualizava os temas a serem abordados no decorrer dele. Assim, cada aula era composta por quatro elementos: uma bibliografia básica, uma videoaula ou *e-book*, um exercício e materiais complementares.

No que diz respeito ao *layout* dentro da plataforma Moodle, buscou-se deixá-la simples e intuitiva para facilitar seu manuseio por parte dos estudantes. Além

disso, foram priorizados aspectos como a interatividade e a dinamicidade do ambiente para atrair a atenção e estimular a participação e a interação. A Figura 7 mostra a página inicial do PCInfo, com as informações básicas referentes ao curso de extensão, ao espaço de interação e aos botões temáticos que direcionam para o conteúdo da aula.

Figura 7 – *Layout* do curso de extensão PCInfo (primeira edição)



Fonte: Elaborado pela autora.

Como se vê na Figura 7, o primeiro rótulo, intitulado “informações sobre o curso”, era composto pelo “guia do aluno”, cuja função foi sistematizar as informações mais relevantes sobre o curso, objetivando auxiliar a mobilidade do estudante dentro do ambiente virtual de aprendizagem – Moodle, bem como solucionar dúvidas e direcionar as solicitações; e pela “nossa agenda”, responsável por apresentar o cronograma detalhado do curso incluindo aulas presenciais, aulas *on-line* e o conteúdo correspondente. Já o segundo rótulo, “espaço de interação”, constituiu-se do “fórum de notícias”, espaço no qual eram postados avisos, notícias e informações específicas sobre as aulas, o conteúdo, os encontros presenciais e afins; e do “fale com os professores”, espaço destinado para o contato entre estudantes e professores para solucionar dúvidas, questionamentos e afins.

No que diz respeito à equipe responsável pelo planejamento, desenvolvimento e aplicação do curso de extensão PCInfo, ressalta-se que ela era multidisciplinar, composta por uma professora do curso de Arquivologia, duas

professoras do curso de Biblioteconomia, uma doutoranda em Ciência da Informação, uma mestranda em Ciência da Informação, dois bolsistas e estudantes do curso de Arquivologia, um bolsista e estudante do curso de Secretariado, contando ainda com o apoio voluntário de um doutorando em Ciência da Informação com formação em Comunicação.

6.1.2 Ações desenvolvidas

Determinadas ações foram realizadas para que o curso de extensão PCInfo fosse desenvolvido de maneira eficaz e eficiente. Ações estas que permearam desde o planejamento até a finalização do curso, como: a criação de objetos digitais de aprendizagem; a aplicação de exercícios práticos tanto *on-line* quanto presenciais (realizados em laboratório de informática); a promoção de *chats*, bate-papos e fóruns de discussão; a realização de aulas presenciais; a avaliação do curso; e a autoavaliação por parte dos estudantes.

A criação de objetos digitais de aprendizagem foi uma das ações mais desafiadoras no sentido de produzir conteúdos dinâmicos, interativos e veiculados a partir de uma plataforma virtual de aprendizagem totalmente customizada para o público de estudantes dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia. Diversos formatos foram produzidos, dentre eles imagens, videoaulas, *podcast* e *e-books*. O objetivo dos objetos digitais de aprendizagem foi o de disponibilizar os conteúdos de maneira clara, objetiva e autoexplicativa em uma linguagem simples, porém sem deixar de lado o aspecto acadêmico.

Além disso, tais objetos também tinham a finalidade de atrair a atenção dos estudantes e levá-los a refletir sobre determinados aspectos que seriam abordados nas aulas. A Figura 8 traz um exemplo de objeto de aprendizagem, produzido para o curso de extensão e elaborado para um eixo temático que pertencia ao módulo sobre as competências em informação.

Figura 8 – Objeto digital de aprendizagem acerca da produção de conteúdos



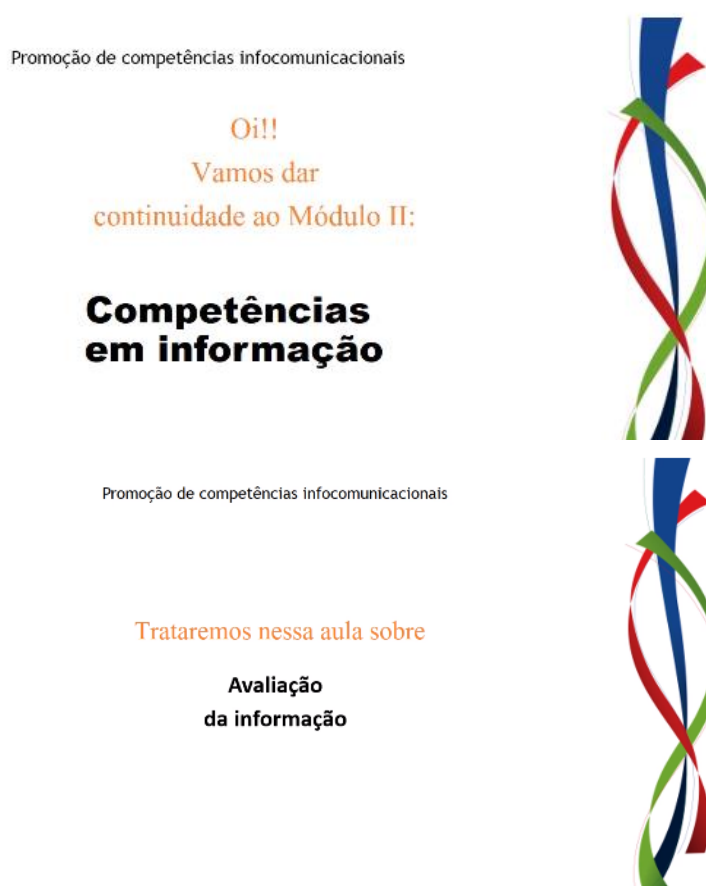
Fonte: Elaborado pela autora.

Esse objeto de aprendizagem está relacionado à competência em informação, especificamente à produção de conteúdo, assunto que se mostrou uma barreira para os estudantes conforme foi observado durante a experimentação. Sua função foi chamar a atenção para as diversas formas de produção de conteúdos, colocar questões sobre aspectos como a normalização de trabalhos acadêmicos e o uso da norma da ABNT e discutir aspectos como o plágio para atrair a atenção dos estudantes e levá-los a refletir previamente sobre os assuntos que seriam tratados na aula que abordava a temática.

Outro exemplo de objeto de aprendizagem é ilustrado pela Figura 9 e trata-se de uma das videoaulas pertencentes ao módulo referente à competência em informação. Essa videoaula corresponde ao eixo temático de avaliação da informação e seu objetivo foi apresentar aos estudantes alguns critérios para avaliar

as informações como verdadeiras, confiáveis e pertinentes; e como utilizá-los para identificar *fake news* e/ou boatos.

Figura 9 – Objeto digital de aprendizagem acerca da avaliação da informação



Fonte: Elaborado pela autora.

No que diz respeito aos exercícios práticos, realizou-se ao longo do curso de extensão 12 exercícios com o objetivo de colocar em prática os conteúdos trabalhados durante a aula, estabelecer relações de proximidade com o cotidiano dos estudantes e com o fazer profissional da sua área de formação, além de avaliar os conhecimentos apreendidos. Dentre os exercícios propostos, destacam-se situações-problemas, produção de textos (resumo, texto dissertativo, mapa conceitual e afins), além de fóruns de discussão e levantamento de fontes e informações.

Além dos exercícios práticos, houve a realização de *chats* para bate-papo entre estudantes e professores do curso de extensão com a finalidade de esclarecer dúvidas, aprofundar os conteúdos abordados durante as aulas *on-line* e também

interagir com os estudantes de forma a acompanhar o seu desenvolvimento ao longo do curso.

As aulas presenciais buscaram reforçar os conteúdos trabalhados nas aulas *on-line* e também abordar outros conteúdos mais específicos, como: introdução das competências infocomunicacionais; apresentação de fontes de informação e demonstração de como utilizá-las a partir do uso de estratégias de busca, a exemplo de operadores booleanos e opções de filtro; e apresentação e demonstração do uso das normas da ABNT. Além disso, as aulas presenciais tinham um caráter mais aplicado e, por isso, ocorreram em laboratório de informática com atividades práticas.

Por fim, realizou-se um encontro presencial para fins de encerramento do curso de extensão e realização da avaliação do curso por parte dos estudantes com relação aos conteúdos (clareza, objetividade e pertinência das aulas), métodos de trabalho, desempenho dos professores, métodos de avaliação utilizados e recursos utilizados. Além disso, foi proposto aos estudantes que estes fizessem uma autoavaliação, cujo objetivo foi estimular uma reflexão acerca dos conhecimentos, habilidades e atitudes desenvolvidos ao longo do curso.

6.2 SEGUNDA EDIÇÃO

A segunda edição do PCInfo foi realizada na modalidade a distância, no período de 1º de junho de 2020 a 31 de agosto de 2020, voltada para os estudantes de Biblioteconomia da UFRGS e bibliotecários. A realização dessa edição foi marcada por um contexto pandêmico vivenciado pela população mundial, decorrente do aparecimento do novo coronavírus.

Tal contexto impactou o modo de viver e o comportamento social fazendo com que as pessoas buscassem remodelar suas vidas e se reinventassem visando a continuidade de suas atividades cotidianas; assim se deu também com o PCInfo. Fez-se necessária a reestruturação do planejamento e desenvolvimento do curso a fim de atender as orientações da Organização Mundial da Saúde para o enfrentamento da Covid-19. A mudança da modalidade semipresencial para a modalidade a distância ocorreu devido à necessidade de isolamento social imposta, tornando inviável realizar os encontros presenciais, como feito na edição anterior.

Com a restrição dos encontros presenciais e tendo em vista o uso fortemente potencializado das tecnologias para auxiliar as pessoas na realização remota de suas atividades pessoais, acadêmicas e profissionais, bem como possibilitar maior conexão entre os sujeitos e grupos sociais, a modalidade a distância permitiu ampliar o alcance do curso, tornando possível a participação de bibliotecários de diversas regiões do país, bem como a composição de uma equipe multifacetada com contribuição internacional.

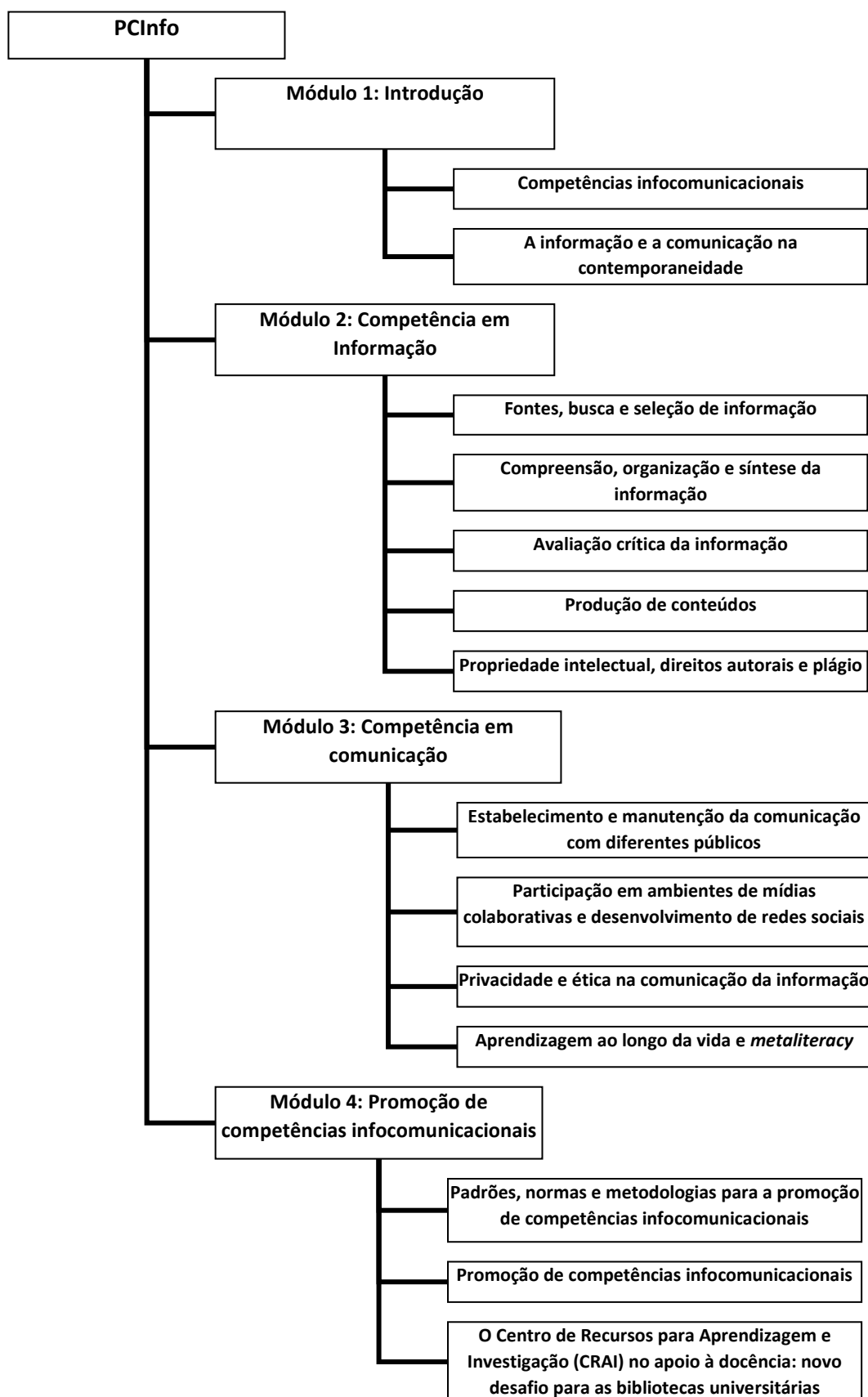
A equipe foi composta por membros idealizadores, corpo docente e corpo pedagógico: sete docentes, um responsável pedagógico, um mestre em Ciência da Informação, dois discentes de curso de doutorado em Ciência da Informação, três discentes de curso de mestrado em Ciência da Informação, três discentes do curso de Biblioteconomia e uma bolsista de extensão.

O Moodle, ambiente virtual de aprendizagem utilizado para promover o curso, contribuiu de forma significativa tanto na viabilização do desenvolvimento do curso quanto na facilitação do aprendizado autônomo e colaborativo.

6.2.1 Estrutura

Na segunda edição do PCInfo realizado pela UFRGS, o curso ganhou mais um módulo que tratou sobre a promoção de competências infocomunicacionais. Assim, a estrutura geral foi composta por quatro módulos: o primeiro módulo introdutório, que tratou da ambientação do conceito em torno das competências infocomunicacionais, da informação e da comunicação na contemporaneidade; o segundo versou sobre a competência em informação com conteúdos voltados desde a escolha das fontes até a produção de conteúdos; o terceiro tratou de assuntos relacionados às competências em comunicação, como dialogia, participação, interação e privacidade; e, por fim, o quarto módulo trouxe uma abordagem em torno da promoção de competências (Figura 10).

Figura 10 – Estrutura do curso de extensão PCInfo (segunda edição)



Fonte: Elaborado pela autora.

Conforme demonstra a Figura 10, o primeiro módulo teve caráter introdutório e explorou temáticas gerais em torno das competências infocomunicacionais, informação e comunicação na contemporaneidade. Assim, seu objetivo foi contextualizar os conceitos centrais a serem aprofundados nos módulos seguintes e abordar a relevância e o papel que a informação e a comunicação assumiram na contemporaneidade, bem como discernir os conceitos de “dado”, “informação”, “conhecimento”, “competência” e “comunicação”.

No segundo módulo, trabalhou-se especificamente com conteúdos voltados à competência em informação. Assim, contemplou-se os seguintes eixos temáticos: fontes, busca e seleção, que versou sobre a identificação das fontes de informação (seus tipos e categorias), bem como sobre a busca e o uso delas; compreensão, organização e síntese, que tratou sobre as aptidões que envolvem essas competências e apresentou formas práticas de organização da informação e sua aplicabilidade; avaliação crítica, que refletiu sobre a importância de se avaliar a informação em um cenário de excesso informacional e desinformação¹⁰, e mostrou estratégias e ferramentas necessárias para esse fim; produção de conteúdos, que abordou estratégias e elementos necessários para criar conteúdo; propriedade intelectual; direitos autorais e plágio, que alertou sobre os limites de uso de obras intelectuais e as alternativas que garantem o direito dos sujeitos em ter acesso à informação.

Já o terceiro módulo, que tratou sobre as competências em comunicação, foi composto pelos seguintes eixos temáticos: estabelecimento e manutenção da comunicação com diferentes públicos, que explorou temas voltados ao público-alvo, opinião pública, estratégias para atingir uma determinada audiência e as barreiras existentes nesse processo; participação em ambientes de mídias colaborativas e desenvolvimento de redes sociais, que teve por objetivo despertar a compreensão em torno dos ambientes colaborativos *on-line* e redes sociais *on-line* e a importância do espírito analítico e crítico na sociedade em rede; o eixo sobre privacidade e ética na comunicação da informação, que refletiu sobre proteção de dados, privacidade, ética e competências infocomunicacionais necessárias para a comunicação da informação em plataformas digitais; e por fim, o eixo aprendizagem ao longo da vida

¹⁰ Segundo Floridi (1996, p. 509), a desinformação relaciona-se ao processo de informação que é defeituoso e ocorre por falta de objetividade, falta de completude e falta de pluralismo.

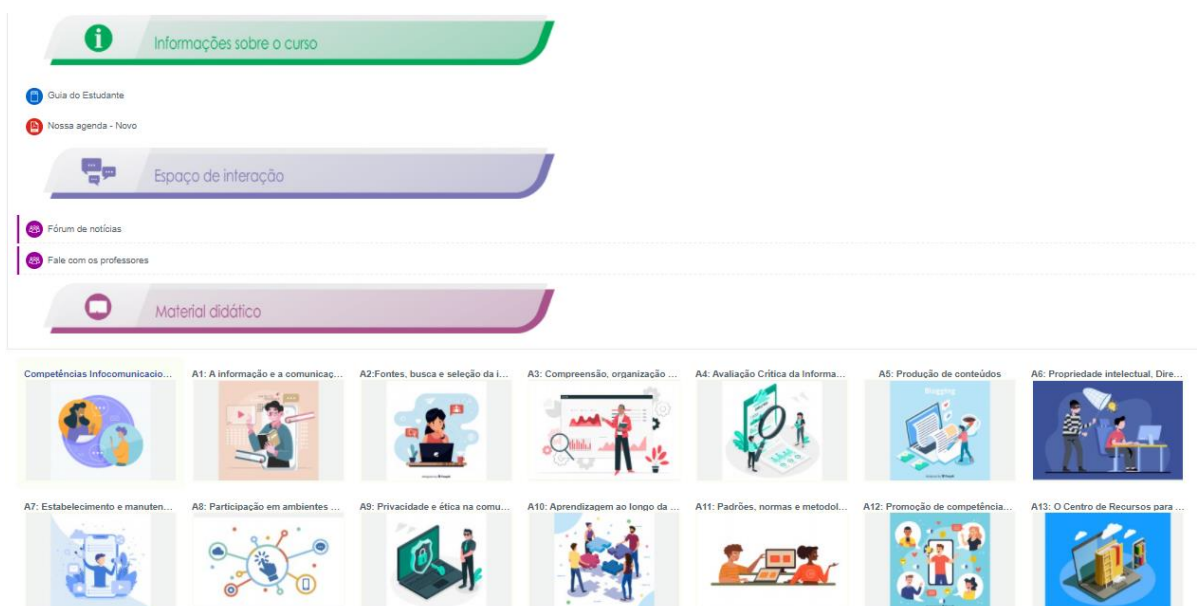
e *metaliteracy*, que apresentou o conceito de aprendizagem ao longo da vida e refletiu sobre as relações entre competências infocomunicacionais e *metaliteracy*.

O quarto e último módulo do curso abordou a promoção de competências infocomunicacionais. Assim, os eixos temáticos trabalhados versavam sobre os padrões, as normas e as metodologias para a promoção de competências infocomunicacionais com o objetivo de identificar as orientações metodológicas e as experiências realizadas para a promoção de competências infocomunicacionais; a promoção de competências infocomunicacionais, que explanou sobre a programação do *design* educacional de programas para competências em informação e comunicação; e o último eixo, CRAI no apoio à docência, que refletiu sobre as especificidades do CRAI na perspectiva de ampliar as funções da biblioteca universitária e a relevância do apoio aos docentes na suas buscas para desenvolver os processos de ensino-aprendizagem e de investigação.

É importante esclarecer que na segunda edição do curso a aproximação com a mediação da informação foi mais aprofundada. Entendeu-se como necessário explorar a mediação em cada conteúdo de forma transversal e não apenas dentro do primeiro módulo, como realizado na primeira edição. Isso porque considera-se que a mediação da informação precisa ser reconhecida enquanto um fundamento norteador das ações de promoção de competências voltadas à construção do perfil do mediador.

Assim como na primeira edição do PCInfo, na segunda também foi uma preocupação a adaptação do ambiente de aprendizagem para atender os objetivos propostos pelo curso de forma dinâmica, interativa e atrativa para os estudantes. A Figura 11 mostra o *layout* do curso de extensão em sua segunda edição.

Figura 11 – *Layout* do curso de extensão PCInfo (segunda edição)



Fonte: PCINFO (2020).

Como se observa, foram mantidos alguns elementos da edição anterior como o tópico “informações sobre o curso”, que contempla o guia do estudante e a agenda; o espaço de interação para disseminação e debate de notícias e comunicação com os professores; e o espaço para o material didático organizado por eixos temáticos. Na segunda edição, cada eixo foi composto por um hipertexto especialmente elaborado pelo professor para esse curso, uma videoaula gravada por um professor especialista na temática, uma atividade, um *chat* e a indicação de materiais complementares.

6.2.2 Ações desenvolvidas

O curso de extensão teve a proposta de fomentar a reflexão, a problematização e a conscientização dos sujeitos. Por isso, foram desenvolvidas ações que possibilitaram não apenas o acesso ao conteúdo, mas o debate e a aproximação com a realidade do sujeito. Nesse sentido, algumas ações desenvolvidas foram: a criação de conteúdo didático como hipertextos, tutoriais e videoaulas; a aplicação de exercícios práticos; a realização de fóruns e *chats*; a realização de videoconferência.

No que diz respeito à criação de conteúdo, adotou-se uma abordagem reflexiva, interativa e dinâmica. A produção de hipertextos buscou associar os conteúdos teóricos à prática, trazendo exemplos, fatos e embasamento teórico e também estabelecendo conexão com outros conteúdos relacionados de modo a estimular a reflexão dos sujeitos em torno de suas necessidades, formação e práxis. Utilizou-se, portanto, uma linguagem objetiva, clara e didática com o apoio de ilustrações e o uso de destaque de estratos do texto como forma de atrair a atenção do estudante. Assim, conforme se observa, a ação não se baseou apenas na transmissão de informações e conteúdos.

Para exemplificação, pode-se citar o hipertexto sobre avaliação crítica da informação¹¹, no qual: fez-se uma associação com a aula sobre informação e comunicação na contemporaneidade; trabalhou-se com conceitos, como avaliação da informação e desinformação; fez-se um *link* com outros conceitos, como pós-verdade e *fake news*; foram trazidos exemplos atuais do cotidiano, como a necessidade de avaliar a informação ante um cenário pandêmico, no qual muitas informações falsas são disseminadas; apresentou-se iniciativas que visam o desenvolvimento de competências para a avaliação crítica da informação, bem como estratégias para avaliá-la; e, sobretudo, estimulou-se a reflexão em torno da práxis do bibliotecário que, enquanto mediador da informação, tem uma responsabilidade frente a esse cenário informacional, especialmente contribuindo para a autonomia do prosumidor.

Destaca-se ainda a produção de videoaulas que buscaram explorar pontos específicos dos conteúdos que exigiam maior dinamicidade ou que careciam de um maior aprofundamento didático para o qual tal objeto de aprendizagem digital, admitindo-se o uso de recursos audiovisuais, possibilita maior interatividade e aproximação com os estudantes. Um exemplo a ser citado foi a videoaula sobre estabelecimento e manutenção da comunicação¹² com diferentes públicos, no qual utilizou-se efeitos sonoros e imagéticos, trechos de filmes e elementos de transição diversos para fins de exemplificação da temática discutida, aguçar a curiosidade e criticidade do estudante, bem como manter sua atenção. A Figura 12 ilustra o objeto de aprendizagem mencionado.

¹¹ Disponível em: <https://moodle.ufrgs.br/mod/book/view.php?id=2093731>. Acesso em: 30 nov. 2020.

¹² Disponível em: <https://youtu.be/SMKXEoULAD0>. Acesso em: 30 nov. 2020.

Figura 12 – Objeto digital de aprendizagem sobre comunicação



Fonte: PCINFO (2020).

O processo avaliativo do curso desenvolveu-se de forma processual e, além de levar em conta a frequência e a participação dos estudantes, também se considerou o cumprimento e a dedicação para fazer as atividades. Nesse sentido, ressalta-se a aplicação de exercícios de cunho práticos e reflexivos. Buscou-se incentivar a aplicabilidade dos conteúdos trabalhados no curso, mas também contribuir para a autonomia do estudante por meio da reflexão crítica em torno do próprio aprendizado. Destacam-se duas atividades como forma de exemplificação: o diário e o trabalho final.

A primeira consistiu em um diário e foi solicitada no eixo que tratou sobre compreensão, organização e síntese da informação: os estudantes foram convidados a pensar por que precisam compreender, sintetizar e organizar a informação, como fazem a organização das informações referentes à aula em questão, quais as ferramentas e os recursos que utilizam. A partir daí, foram estimulados a refletir sobre suas ações em torno do seu aprendizado por meio da aplicação de questões como “onde estou, quem sou e para onde quero ir ao participar desse momento de aprendizagem?” Buscou-se incentivá-los a analisar o processo percorrido e os seus significados, a explicitar o seu entendimento sobre os conteúdos trabalhados, de que forma eles se aplicam ao seu cotidiano

laboral/estudantil, assim como a refletir sobre sua participação e engajamento na aula e no que consideram ser preciso melhorar.

A segunda atividade destacada corresponde ao eixo promoção de competências infocomunicacionais, no qual os estudantes foram desafiados a desenvolver um projeto para a promoção de pelo menos uma das competências exploradas no curso a partir da criação de um espaço *on-line* (um *blog*, uma *fanpage*, um *site*, um canal etc.). Por exemplo, o estudante poderia desenvolver *posts* para o Instagram ensinando as pessoas a avaliar conteúdos *on-line*. Esse tipo de atividade incentiva o estudante a organizar os conhecimentos apreendidos e a colocá-los em ação, usando a criatividade, inovando e trabalhando colaborativamente.

Além disso, ressalta-se a maneira transversal e construtiva com a qual os fundamentos da mediação da informação foram trabalhados no curso de extensão, uma vez que os estudantes foram estimulados a pensar sobre sua atuação e sua responsabilidade social. Um exemplo disso foi a realização da atividade final, na qual os estudantes foram desafiados a pensar ações de promoção de competências infocomunicacionais em um determinado contexto e direcionadas ao público-alvo escolhidos por eles.

Outra ação desenvolvida a ser destacada foi a realização de fóruns e *chats*, que foram canais utilizados para maior aproximação com os estudantes, com fins de estreitar as relações. Além da interação, esses espaços foram muito significativos em termos de acolhimento. Recepcioná-los, compreender mais profundamente a relação deles com a informação e a comunicação, compartilhar seus conhecimentos, experiências e dificuldades. Como exemplo, cita-se o fórum realizado dentro do eixo temático produção de conteúdos, no qual foram levados a refletir, compartilhar e trocar informações acerca de sua relação pessoal, acadêmica e/ou profissional com a criação de conteúdo.

Por fim, tem-se a realização da videoconferência de encerramento, que se deu dessa forma devido à impossibilidade de um encontro presencial e à recomendação por isolamento social. Assim, adotou-se essa modalidade de encontro *on-line*, que teve por objetivo compartilhar as experiências e percepções em torno do processo de realização do curso, assim como trazer sugestões e críticas que pudessem contribuir para o aperfeiçoamento futuro do PCInfo.

6.3 PERCEPÇÕES A PARTIR DA EXPERIMENTAÇÃO

Para além da descrição da estrutura e das ações desenvolvidas no PCInfo em suas duas edições, cabe aqui relatar e problematizar os aspectos observados que foram essenciais para o desenvolvimento das ações de promoção de competências, bem como os desafios e as dificuldades a serem superadas.

Primeiramente, foi interessante observar a adesão dos estudantes à proposta do curso PCInfo em suas duas edições. A participação e o engajamento são aspectos que precisam ser ressaltados e que foram demonstrados por meio da frequência, da dedicação em realizar as atividades e das contribuições nos fóruns propostos com sugestões, críticas e comentários. Observou-se que os estudantes estavam comprometidos e abertos a refletir e aplicar os conteúdos trabalhados em sua rotina, especialmente a acadêmica e a profissional, uma vez que costumavam compartilhar seus conhecimentos e suas experiências ao lidar com a informação.

Um aspecto que também precisa ser problematizado é a questão da evasão. Nas duas edições observou-se uma procura significativa pelo curso de extensão, com um elevado número de inscrições e de pessoas interessadas em participar. No entanto, a evasão de estudantes durante a realização do curso foi uma dificuldade encarada pela equipe. Diversas são as razões possíveis para uma evasão, desde pessoais e profissionais até psíquicas e emocionais; dentre elas estão as dificuldades tecnológicas.

Sem dúvidas, fez-se necessária a superação das barreiras tecnológicas, como as dificuldades operacionais tanto de acesso quanto de habilidades para o manuseio dos aparatos tecnológicos. Essas dificuldades foram ainda mais acentuadas na segunda edição devido à impossibilidade de utilizar os recursos disponíveis pela universidade, já que todos vivenciavam um período de isolamento.

Diante disso, ressalta-se a importância de se criar um ambiente interativo, sociável, confortável e que facilite o desenvolvimento do aprendizado, de modo a propiciar uma didática que considere os conhecimentos do sujeito e que possa se adaptar à sua realidade, além de estimular constantemente o seu interesse e motivação. Desenvolver, assim, uma educação crítica conforme defende Freire (1979), que se estabelece na relação com o contexto no qual o sujeito está inserido, de forma que se possa conciliar reflexão e ação, extrapolando a mera memorização de informações.

Nesse sentido, o acolhimento foi essencial para o desenvolvimento do PCInfo, seguindo essa abordagem crítica e reflexiva, dando lugar à fala do estudante, compreendendo-o, tendo empatia e um olhar atento às suas necessidades e inquietações para, então, adaptar as estratégias de ensino. Assim como considerar o papel ativo do estudante no processo de ensino-aprendizagem, seus conhecimentos prévios e experiências e, sobretudo, compreender que esse é um processo mútuo, dinâmico, contínuo, flexível e adaptável.

Todo processo que envolve ensino-aprendizagem é ainda bilateral, coletivo, colaborativo e dialógico, portanto, envolve relação e troca mútua. Por isso, ressalta-se ainda a diversidade e a multidisciplinaridade da equipe – composta por estudantes, bibliotecários, arquivistas, professores e pedagogos – que promoveu o curso. O trabalho colaborativo culminou na criação de conteúdos interativos entre si e com outros conteúdos disponíveis *on-line*, objetos de aprendizagem originais e adaptados à realidade dos estudantes. O apoio pedagógico presente na segunda edição foi um diferencial na orientação em torno da coerência entre a abordagem, as metodologias e a competência que se desejava promover, expressa no início de cada aula em termos de objetivos de aprendizagem.

Quanto à contribuição dessas ações para a promoção e o desenvolvimento de competências infocomunicacionais na formação dos arquivistas e bibliotecários, observou-se que muitos conteúdos apresentados aos estudantes não foram sequer mencionados em sua formação acadêmica, o que gerou dificuldades para lidar com o prosumidor e, conseqüentemente, a realização intuitiva da mediação em seus trabalhos e/ou estágios. A partir do contato e do debate das temáticas propostas, observou-se o despertar da curiosidade e da reflexão: eles refletiram sobre o seu fazer, associaram com o seu cotidiano, estreitaram a relação com a informação e a comunicação e o seu papel enquanto mediador da informação.

Dessa forma, observa-se que a proposta do PCInfo se desenvolveu a partir de uma educação problematizadora, como defende Freire (1979), uma vez que buscou, por meio de suas ações, estimular a ação e a reflexão sobre a realidade. A realidade da práxis do mediador da informação foi trabalhada de maneira transversal e indissociável aos conteúdos e conceitos teóricos que fundamentaram o curso.

Ao estimular a ação e a reflexão nesse processo de ensino-aprendizagem, foi significativa a relação que os estudantes do PCInfo estabeleceram entre as competências infocomunicacionais com a sua práxis, suas contribuições para o fazer

profissional do arquivista e do bibliotecário, especialmente no que tange à mediação da informação. De tal modo, a partir da percepção dos sujeitos participantes da pesquisa, pretende-se discutir na seção posterior como o desenvolvimento de competências infocomunicacionais contribui para a percepção do mediador acerca do seu papel e para a construção de um perfil ativo, protagonista e colaborativo.

7 AS COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NA CONSTRUÇÃO DO PERFIL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO

A partir dos aspectos teóricos voltados ao conceito da mediação da informação e do papel do mediador, bem como da observação das ações voltadas à promoção de competências infocomunicacionais desenvolvidas no curso PCInfo, busca-se nesta seção analisar a contribuição do desenvolvimento dessas competências para a construção de um perfil ativo, protagonista e colaborativo do mediador da informação alinhado ao seu perfil no século XXI.

Ressalta-se o uso dos relatos dos participantes do curso PCInfo obtidos a partir da aplicação do questionário *on-line* com questões abertas (APÊNDICE A). Assim, analisou-se a percepção dos sujeitos no que diz respeito ao desenvolvimento das competências infocomunicacionais, ao seu papel enquanto mediador da informação e às implicações dessas competências na construção do perfil do mediador.

Nesse sentido, realizou-se uma análise prioritariamente qualitativa a partir da análise de conteúdo. As categorias de análise foram derivadas da pré-análise e da exploração dos dados obtidos. Assim, baseou-se no levantamento das unidades de registro cuja descrição e frequência verificada constam no Apêndice C.

Cada categoria de análise foi identificada em negrito no corpo do texto. Os depoimentos dos estudantes também foram inseridos como forma de subsidiar a análise, apresentados em tamanho 11, itálico e recuados 1,25 cm da margem esquerda. Os 136 estudantes que participaram da pesquisa são identificados a partir de uma codificação que considerou a letra “E” junto ao respectivo número identificador (E1 a E136). Utilizou-se, ainda, o recurso do negrito para destacar termos ou frases dos extratos das falas considerados relevantes para fins de exemplificação.

Não se pretendeu aferir o nível de desenvolvimento das competências infocomunicacionais nem avaliar se tal competência foi mais ou menos desenvolvida pelo estudante. Buscou-se identificar, a partir da percepção dos sujeitos, aspectos que se relacionam ao papel e ao perfil do mediador e analisar se e de que forma as competências infocomunicacionais contribuem no processo de conscientização em torno da mediação da informação.

Diante disso, foi possível identificar diversos aspectos nas falas dos estudantes que participaram da pesquisa e que podem ser associados ao papel e/ou ao perfil do mediador da informação, conforme é ilustrado na Figura 13:

Figura 13 – Representação das unidades de registros levantadas



Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que as palavras-chave que mais estão em evidência são “informação”, “profissional” e “usuário”, seguidas das palavras “competência”, “conhecimento” e “mediador”. Em contraponto, entre os termos menos indicados estão “produtor”, “inclusão”, “participativo” e “colaborativo”.

É relevante destacar que a unidade de registro “usuário” aparece como uma frequência significativa se comparada à unidade “profissional” associada ao arquivista e/ou bibliotecário que foi a mais indicada depois de “informação”, conforme pode ser observado no Apêndice C. Esse pode ser considerado um indício de que, na visão dos estudantes, o prossumidor também desempenha um papel

ativo na ação mediadora, contrapondo-se à ideia de passividade que era remetida a esse sujeito.

Ressalta-se, ainda, a baixa frequência da palavra “produtor”, que indica que os participantes da pesquisa não estabeleceram uma ligação direta entre o papel do arquivista e/ou bibliotecário na produção e geração de conhecimentos e a ação mediadora. Embora as palavras “inclusão”, “participativo” e “colaborativo” estejam também entre as menos indicadas, observa-se a partir da análise aprofundada das falas dos estudantes que a mediação da informação é vista como um processo dialógico e colaborativo. Eles se reconhecem enquanto sujeitos interagentes que contribuem no desenvolvimento de competências do prosumidor.

Na Figura 13, é possível identificar uma diversidade de aspectos que são levantados nas falas dos estudantes. Alguns estão diretamente relacionados às competências infocomunicacionais, como necessidade informacional, acesso, avaliação, uso, competência em informação, comunicação, disseminação, dentre outros; ao papel do mediador da informação, como curadoria, aspectos políticos e sociais, educação, autonomia, atendimento e satisfação da necessidade informacional; e ao perfil do mediador, como ativo, crítico, participativo e colaborativo. Também são observados aspectos transversais, a saber: sociedade, inclusão, tecnologia, formação, dentre outros.

Diante disso, esta seção divide-se em três subseções: a primeira está relacionada ao desenvolvimento de competências infocomunicacionais, analisado sob o viés da contribuição para a mediação da informação, a segunda refere-se ao papel do mediador e a última diz respeito ao perfil e às competências necessárias.

7.1 COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS DESENVOLVIDAS

Esta subseção tem como objetivo analisar a percepção dos estudantes a respeito do emprego e aperfeiçoamento de suas competências infocomunicacionais a partir da participação no curso PCInfo. Ressalta-se mais uma vez que não se pretende aferir o nível de desenvolvimento e/ou aprendizado em torno das competências infocomunicacionais, mas analisar de que forma esse aprendizado se reflete na conscientização em torno da mediação da informação.

Nessa perspectiva, trabalha-se sob a vertente da *metaliteracy* que enfatiza o aspecto metacognitivo. Isso porque acredita-se que pensar sobre suas próprias

competências, facilidades e dificuldades no processo de aprendizado contribui para que o sujeito se desenvolva e torne-se mais autônomo nesse processo, conforme entendem Jacobson e Mackey (2013).

Diante disso, os estudantes foram questionados sobre aspectos envolvendo o seu processo de aprendizado ao longo do curso, visando estimulá-los a refletir sobre as competências infocomunicacionais que foram aperfeiçoadas e sobre os pontos a serem melhorados, bem como sua posição quanto à educação continuada. Assim, para fins de sistematização, definiu-se três categorias de análise que são apresentadas na Quadro 7:

Quadro 7 – Categorias de análise acerca das competências infocomunicacionais

Identificação	Categoria de análise
1 Competências infocomunicacionais desenvolvidas	
1.1	Competência em informação
1.2	Competência em comunicação
1.3	Educação continuada

Fonte: Elaborada pela autora.

Antes de iniciar a análise, faz-se necessário compreender quais as motivações dos estudantes para participar do curso de extensão PCInfo. Nesse sentido, foi perguntado a cada sujeito que objetivo o levou a se inscrever no curso. Assim, observam-se alguns relatos extraídos dos dados levantados:

(E9) [...] objetivo de realizar o curso é devido a graduação que faço atualmente – Arquivologia – pois é essencial desenvolver competência em comunicação e informação esta última é o cerne da área. Além disso, serve para vida também, para conhecimento pessoal, para relações com o universo que me rodeia.

(E2) Ampliar minha capacidade de buscar, selecionar e avaliar as informações; me comunicar melhor e revisitar conteúdos já vistos de uma outra forma, talvez mais dinâmica que na aula formal.

Vê-se a partir dos relatos que a principal motivação colocada pelos estudantes está relacionada ao desenvolvimento de competências para o trato com a informação e comunicação, que muitas vezes é justificada pela necessidade de qualificação profissional: “Inicialmente ser uma profissional qualificada” (E3); “Aprender e aplicar as competências infocomunicacionais no meu ambiente de trabalho e na minha vida” (E1). Ressalta-se, nesse sentido, a resposta do E8 que coloca a questão da capacitação e o desenvolvimento de habilidades dos

prossumidores. Isso evidencia uma preocupação notável com relação à mediação da informação.

(E8) Ampliar o conhecimento em Competência informacional para o desenvolvimento de novas formas de aprendizagem a fim de capacitar e desenvolver melhor as habilidades dos usuários da unidade de informação no processo de apreensão da informação e produção do conhecimento.

Ainda com relação à motivação dos estudantes para participar do curso, foi questionado também se eles consideravam que tais objetivos foram atingidos após a conclusão do curso. Em geral, os estudantes afirmaram que, em diferentes graus de intensidade, o seu objetivo foi atingido ao concluir o curso:

(E1) Sim. Pois eu acompanhei e compreendi a importância da competência infocomunicacional para mim que sou um profissional da informação.

(E2) Sim, primeiro porque a metodologia do curso ajudou muito, depois porque saio muito mais competente e ciente de minhas capacidades.

(E3) Não posso dizer que atingi porque isso é um processo, mas de certa forma estou mais qualificada do que quando entrei.

Tais respostas dos estudantes revelam um aspecto reflexivo acerca do seu próprio aprendizado. Os estudantes E2 e E3 demonstram ter consciência de que o aprendizado é um processo contínuo e ter certo domínio sobre suas competências. A complexidade e a humanidade que envolvem “[...] o processo de mediação demandam que se alcance maior clareza quanto à importância da posição, disposição, responsabilidades e cuidados que precisam ser conscientemente assumidos pelo agente mediador” (GOMES, 2014, p. 49). Esse aspecto reflexivo é o que permite ao estudante E8 pensar sobre a sua participação no curso relacionando-a a seu próprio desempenho:

(E8) Um pouco. Não por conta do formato e do conteúdo do curso, mas tive nesse período muitas atividades (profissionais e acadêmicas) que comprometeram o meu desenvolvimento.

As competências desenvolvidas dizem respeito aos conhecimentos, habilidades e atitudes que o estudante acredita ter desenvolvido e/ou aperfeiçoado ao longo do curso. Nesse sentido, são apontados diversos aspectos relacionados às competências infocomunicacionais.

São relatados itens técnicos relacionados às **competências em informação**, como o aprimoramento no uso de ferramentas de busca e fontes de informação, avaliação da informação, organização e produção de conteúdo.

(E1) Conheci novas ferramentas que irá [sic] me orientar na minha vida profissional, tirei minhas dúvidas em utilizar ferramentas de busca já conhecidas nas quais tive algumas dificuldades em usá-las, que com a minha presença no curso e a competências dos professores, foi sanada as minhas dúvidas que eu tinha sobre alguns produtos informacionais.

(E6) [...] aprendi sobre informação, privacidade da informação e me aperfeiçoei nas normas (da ABNT).

(E119) [...] que sem as competências, principalmente voltado para a credibilidade de informação e serviço, não conseguiremos transmitir de maneira correta para quem vai recebê-la.

No que se refere à competência em informação, os quesitos colocados pelos estudantes como pontos a serem melhorados na sua formação foram: produção de conteúdo, compreensão da informação, busca da informação e aplicação das normas da ABNT.

(E6) [...] preciso melhorar na compreensão do enunciado e no refinamento das buscas para as respostas.

(E5) [...] colocar as ideias no papel.

(E3) [...] uso das fontes de informação; fazer resenhas.

Verificou-se que dentre as dificuldades mais apontadas pelos estudantes está a apropriação das informações a que têm acesso, que acabam por interferir tanto na interpretação dos conteúdos quanto na produção de novas informações. Destaca-se que essa dificuldade foi identificada por meio da observação e é confirmada aqui no depoimento dos estudantes. Uma evidência que foi levantada pela observação diz respeito à quantidade de vezes que atividades com instruções claras tiveram de ser reexplicadas. Embora se reconheça a complexidade que envolve a apropriação da informação e sua relevância na geração de novos conhecimentos e no desenvolvimento das competências infocomunicacionais, considera-se bastante significativo o fato de que os estudantes reconhecem essa dificuldade, o que já pode ser considerado um ponto de partida para superá-la.

Quanto à avaliação da informação, a criticidade surge na fala dos estudantes como aspecto que foi estimulado durante o processo de aprendizagem e passou a ser ainda mais valorizado:

(E5) [...] olhar as notícias e mensagens sob um olhar crítico para não contribuir com conclamações errôneas, não ser um portador de 'inverdades'.

(E45) [...] a criticidade a respeito das fontes informacionais, como as mídias digitais.

(E100) A ótica de atuação profissional sobre os temas abordados, pois trouxe o crivo crítico e contemporâneo sobre. Os diferentes formatos/métodos de análise e compreensão e aplicação da informação no âmbito geral me deram outra perspectiva que a graduação deixa a desejar em muitos aspectos.

O uso crítico da informação é uma preocupação entre os sujeitos participantes da pesquisa. Essa criticidade vai desde a seleção das fontes informacionais até o uso da informação, conforme se observa nos relatos. Entende-se que esse é um aspecto que se trabalhado no perfil e na postura do mediador pode favorecer a dimensão ética da mediação da informação.

Uma atuação consciente e crítica do profissional é importante para que a mediação da informação atinja sua dimensão ética. Suas ações precisam ser sustentadas em princípios que orientem uma boa conduta pautada no diálogo e no acolhimento de modo a estabelecer uma relação respeitosa, contra a censura, manipulação e tratamento desigual, como defende Gomes (2014). Assim, o olhar crítico sobre a informação não necessariamente permite ao mediador impor os seus posicionamentos e ideais ao sujeito, mas sim compreender que a informação está inserida em um contexto, tem intencionalidade e diversas possibilidades de significação.

Também são mencionados aspectos que podem ser analisados sob a perspectiva estética da competência em informação, como ilustra a fala destacada seguir:

(E60) A proximidade, em nosso cotidiano profissional, das questões técnicas, éticas e estéticas de produção, comunicação e consumo de informação.

No entanto, a menção aos aspectos estéticos aparece na fala dos sujeitos participantes da pesquisa com pouca profundidade e sem uma definição clara. Pereira e Alcará (2019) compreendem que o desenvolvimento da curiosidade, da imaginação e da solidariedade, por exemplo, está vinculado à estética. Ao analisar

as falas dos estudantes, vê-se que esses aspectos estão presentes, mesmo que de modo implícito:

(E34) Não sou muito adepta de redes sociais; mas aqui, vi o quanto é importante trabalhar as redes sociais para atingir os públicos mais jovens da universidade.

(E90) Principalmente minha postura em relação à exposição na internet e formas de linguagem com usuário, tentando construir um serviço de referência com uma linguagem menos técnica e mais compreensível, mas há muito trabalho a ser feito.

A partir das preocupações demonstradas, observa-se que há uma sensibilidade e atenção às demandas dos sujeitos e uma vontade de aperfeiçoar os ambientes para usá-los de uma forma mais consciente. Os estudantes também reconhecem a necessidade de se adaptar às redes sociais ou mesmo de se atentar para o seu comportamento na internet, bem como para a linguagem utilizada, a fim de que se possa construir um ambiente mais propício ao desenvolvimento de uma mediação menos instrumentalista e mais significativa para o sujeito.

Isso repercute no interesse pelo outro: ouvi-lo, dar voz às suas demandas, compreender o seu lugar de fala para que possa desenvolver o seu papel social:

(E45) Não mudou. Surgiu algo novo. Vi pela primeira vez um debate sobre o papel do bibliotecário como um comunicador social. E eu adorei essa junção de papéis!

(E86) Serviu pra me lembrar de que mais que um nicho de informação online, a gente precisa saber como se comportar em redes de comunicação para alcançar informação também.

(E64) Não sei se mudou, mas reforçou a importância da humanização dos processos. Ouvir as demandas, prestar atenção às pessoas e aos contextos.

Essas são, sem dúvidas, características de um agir dialógico, mas também estabelecem relações profícuas com a alteridade, uma vez que há uma busca pela compreensão do outro e parte do reconhecimento das diferenças, da diversidade. O conceito de alteridade, de acordo com Farias (2015), incide na relação de interação social entre o “eu” e o “outro”. Entende-se, de tal modo, que desenvolver a alteridade ao mediar a informação pode ajudar a alcançar sua dimensão dialógica.

Fala-se também sobre a disseminação da informação. Os estudantes acreditam ter aprimorado esse aspecto e reconhecem a responsabilidade em torno das informações que são disseminadas por eles:

(E2) [...] articular minhas necessidades da forma mais apropriada a depender do público e da plataforma, fazendo os ajustes necessários ao expor meu ponto de vista.

(E10) [...] interação e comunicação através de meios eletrônicos, liberdade de expressão.

(E7) A importância da informação disseminada.

A disseminação responsável e consciente da informação se apresenta na fala do E2 ao entender a necessidade de ter um cuidado ao expor seus pontos de vista. A competência em comunicação enfatiza a responsabilidade tanto daquele que produz a informação quanto daquele que a compartilha. Esse compartilhamento, no entanto, não é ou não deveria ser uma ação dotada de neutralidade, pois se associa às crenças e valores do sujeito e, portanto, traz consigo uma responsabilidade social.

Nesse sentido, quanto às **competências em comunicação**, os estudantes acreditam ainda que desenvolveram aspectos relacionados à colaboração em grupo, articular e defender ideias, interatividade e compartilhamento das informações, como se evidencia nesses extratos:

(E102) Antes do curso, pensava ser bem difícil a comunicação, agora entendi que é trabalhoso o processo de pesquisa, a escolha dos temas e a utilização dos recursos como o canva, mas é necessário repassar as informações de forma responsável.

(E127) O curso elucidou fundamentos, normas e metodologias até então desconhecidas ou com noções superficiais. Com isso, foi possível agregar conhecimento a respeito da importância não só do estabelecimento como também da manutenção da comunicação com diferentes públicos, assim como atuar participativa e colaborativamente.

Também procurou-se verificar quais as fragilidades e/ou dificuldades encontradas pelos estudantes no processo de desenvolvimento de suas competências infocomunicacionais. Tal quesito corresponde aos aspectos que ele acredita que precisa desenvolver ou melhorar. Com relação às fragilidades e/ou dificuldades apontadas quanto ao grupo das competências em comunicação, pode-se citar: debater opiniões, estabelecer a comunicação oral e a interação. Para exemplificar, seguem alguns extratos retirados das respostas dos estudantes:

(E9) Preciso desenvolver mais a comunicabilidade, interagir, discutir assuntos e debater.

(E2) Expor opiniões em redes sociais.

(E3) Comunicação oral.

Verifica-se que as dificuldades referentes às competências em comunicação na visão dos estudantes se concentram em dois pontos: estabelecer a comunicação e a interatividade. Embora o curso de extensão tenha focado bastante em exercícios que estimulam o debate e a interação entre eles e os demais membros do curso, esses aspectos ainda são considerados pelos estudantes como pontos que precisam ser melhorados. O fato de o currículo escolar contemporâneo ter, em grande medida, abandonado o exercício da retórica ou da oratória repercute numa lacuna de competências para saber quando ouvir e quando se pronunciar, quando reconhecer o argumento alheio como coerente e quando rejeitá-lo apresentando outro melhor. Acredita-se que esses aspectos também fazem parte de um processo contínuo de aprendizado e precisam ser constantemente praticados pelos estudantes. Por outro lado, estão muito relacionados com a questão atitudinal que faz parte da formação de um perfil participativo e colaborativo e se coaduna com o objetivo do curso PCInfo.

O desenvolvimento do aspecto colaborativo está direta e indiretamente relacionado com o despertar do interesse em contribuir no processo de emancipação do prosumidor, ajudando-o a melhorar sua relação com a informação, a satisfazer suas necessidades informacionais, bem como a compreender que ser competente vai além do domínio dos recursos infocomunicacionais:

(E65) Ah como é importante despertar essas competências desde sempre nos nossos usuários, mostrando a capacidade que temos de usar essas ferramentas em benefícios da própria sociedade, o poder que essas competências tem dentro do mundo da informação e do conhecimento, possibilitando despertar para um senso crítico e democrático que a sociedade moderna necessita mais do que nunca em tempos tão difíceis.

(E49) Que além de buscar desenvolver competências informacionais, preciso também como profissional da informação investir em incentivar terceiros a dominarem tal assunto.

(E81) Tudo. Agora vejo a importância do papel do bibliotecário diante das informações a serem trabalhadas, tendo uma responsabilidade ainda maior diante dos usuários e na vida pessoal.

É possível notar também que o interesse individual em torno do desenvolvimento de competências infocomunicacionais é direcionado a uma dimensão coletiva e social. Revelam-se, assim, indícios de uma postura protagonista

nesses sujeitos, uma vez que buscam potencializar “[...] uma dinâmica social e cultural no seu contexto, e na sociedade” (FARIAS, 2015, p. 117) e se colocam como atores na formação de prossumidores.

Nesse sentido, outro ponto importante que foi evidenciado nos relatos dos estudantes foi uma postura mais reflexiva e consciente, ao pensar no impacto de suas ações na atuação enquanto mediadores da informação. Vê-se que houve a associação direta do desenvolvimento de competências infocomunicacionais à atuação na mediação:

(E106) Passei a prestar mais atenção sobre minhas próprias ações e sobre tudo o que pode ser considerado ‘competências infocomunicacionais’.

(E78) Percebi que o desenvolvimento dessas competências influencia diretamente na percepção do meu papel enquanto mediador da informação e, também, na minha atuação.

(E26) Ser competente é mais do que saber utilizar as ferramentas é necessário fazer um uso consciente e crítico.

Pode-se inferir, a partir desses relatos, que o processo de desenvolvimento de competências infocomunicacionais levou os sujeitos ao pensar crítico em torno de suas ações, associando-as ao contexto em que está inserido. Segundo Freire (1979), a conscientização não pode existir fora da práxis, sem o ato de ação-reflexão. Assim, entende-se que essa associação ação-reflexão pode levar ao autoconhecimento, reconhecimento e empoderamento do papel do mediador.

(E80) Tornei-me mais segura profissionalmente, pois desconhecia muitos assuntos abordados no curso.

(E87) Eu desconhecia o termo ‘competências infocomunicacionais’ [...] nunca havia pensado na perspectiva comunicacional que está atrelada ao uso da informação. Talvez até pensasse, mas de forma inconsciente.

O sujeito cognoscente torna-se cada vez mais autônomo e protagonista na busca pelo seu aprendizado, especialmente no desenvolvimento de novas competências, pois aprendeu a reconhecer suas qualidades e potencialidades, bem como a identificar as lacunas, as dificuldades e os desafios a serem superados.

A autonomia em si não significa que o processo de aprendizagem esteja pronto ou acabado ou mesmo que tenha atingido um último nível. Aprender é um ato contínuo que, portanto, não se encerra. Ao contrário, se renova a cada conhecimento agregado. Freire (1979, p. 42) considera os homens seres inacabados

em uma realidade que é igualmente inacabada: “Os homens têm consciência de que são incompletos, e assim, nesse estar inacabados e na consciência que disso têm, encontram-se raízes mesmas da educação como fenômeno puramente humano”. Assim, essa condição humana demanda que a educação seja uma atividade contínua.

A **educação continuada** é uma das diversas maneiras de se superar fragilidades e/ou deficiências no aprendizado e no desenvolvimento de competências. Isso porque aspectos como, por exemplo, a apropriação da informação e a interatividade, como mencionado, fazem parte de um processo contínuo de aprendizado e carecem de maior aprofundamento e de práticas constantes para que possam ser desenvolvidos. Diante disso, os estudantes foram questionados sobre o que pretendiam fazer para continuar aprendendo e desenvolvendo suas competências para o trato com a informação e a comunicação. Nesse sentido, apontam alguns caminhos:

(E1) Me aprofundando no tema por diversas formas, seja em outros cursos, palestras, na prática do dia a dia no ambiente acadêmico e futuramente no ambiente laboral.

(E5) Mantendo contato com o grupo para troca de informações e dando continuidade às leituras e pesquisas sobre o conteúdo na medida do possível.

(E7) [...] através da formação continuada.

(E8) Estudando o tema e investindo em treinamentos e cursos.

Verifica-se que aspectos próprios da educação continuada são bem contemplados nas respostas dos estudantes, como a realização de outros cursos, a leitura e o estudo dos temas para fins de aprofundamento. Destaca-se a resposta do estudante E5, que considera manter contato com os membros do grupo participante do curso para troca de informações, o que indica que esse estudante reconhece a importância do aprendizado colaborativo, que é basilar no estudo das competências em comunicação.

Questiona-se o uso da palavra “treinamento” que aparece na fala de E8, no sentido de que ela remete a uma abordagem técnica e instrumentalista que não representa suficientemente a noção de competência em informação que se defende neste trabalho. A competência em informação é compreendida a partir de uma visão

crítica e problematizadora, conforme entendem Perrotti (2016), Bezerra, Schneider e Saldanha (2019).

Também se destaca o fato de esses estudantes se atentarem para a relevância de praticar os conhecimentos apreendidos. A prática é fundamental para a apropriação dos conteúdos e para que o sujeito possa associar os conhecimentos com seu próprio fazer, motivo pelo qual os exercícios práticos foram tão explorados ao longo da realização do curso de extensão PCInfo. Nessa perspectiva, algumas respostas são apresentadas para fins de exemplificação:

(E10) Colocando em prática sempre o que já tinha noção, porém não de forma tão ampla buscando novos conteúdos, cursos relacionados ao tema.

(E9) Aplicando o que aprendi no meu cotidiano: relação com as pessoas da família, amigos, colegas de faculdade, interação em rede social, na internet, entre outras situações.

(E4) Continuar a aprender e desenvolver novos métodos e práticas de informação e comunicação, além de colocar em prática o aprendizado adquirido durante o curso.

Ainda sob esse viés, os estudantes que participaram do PCInfo foram questionados sobre quais aspectos pretendiam mudar ou agregar em seu perfil e/ou postura pessoal e profissional após a experiência do curso. Dentre os aspectos elencados estão: reflexivo, proativo, crítico, autônomo, dialógico e colaborativo.

No tangente às questões reflexivas, os sujeitos participantes reafirmaram seu interesse em empregar seus conhecimentos, habilidades e atitudes de forma mais consciente:

(E118) Pretendo refletir e estudar mais sobre os conteúdos, mas acredito que o maior aprendizado é o de utilizar as competências para me expressar melhor.

(E22) Pretendo adotar uma postura mais reflexiva de como atuo na rede social e acadêmica, o quanto 'tranco' informação útil e o quanto absorvo ou libero sem a devida checagem de fontes.

(E42) Alterar o modo de repassar os conteúdos, realizar avaliações sobre os conteúdos apresentados e buscar a melhoria continuamente, principalmente buscando o auto-aprendizado para que este possa ser repassado posteriormente aos usuários.

(E89) Utilizar mais reflexivamente as competências infocomunicacionais abordadas no curso.

(E92) Pretendo estar sempre em constante aprendizado, para melhor desempenhar minhas funções como uma profissional da área informacional.

Observa-se a presença do aspecto metacognitivo, especialmente na fala do E42, que afirma o desejo de buscar o autoaprendizado, que também pode ser analisado a partir da abordagem da *metaliteracy*, uma vez que este é um aspecto central desta abordagem. Os sujeitos são incentivados a refletir continuamente sobre o seu próprio pensamento e desenvolvimento da alfabetização. Assim, a abordagem alarga a visão das competências no sentido de avançar para o pensamento crítico em torno da produção, conexão e distribuição de informação como aprendizes independentes e colaborativos (JACOBSON; MACKEY, 2013).

Destaca-se também a fala do E22 que reconhece sua interferência no acesso ou na privação de determinada informação. De fato, é importante reconhecer que a mediação da informação pode ser um instrumento da democratização, mas também de privação ou manipulação da informação caso seja realizada de forma negligente. Para alcançar a dimensão ética da mediação da informação, é preciso que se tenha uma percepção menos ingênua da informação e de suas relações, fazendo-se necessário compreender a sua influência social, política e econômica.

Uma mediação pautada em práticas de má conduta e manipulação pode silenciar, censurar e até mesmo acentuar desigualdades. É nesse contexto que também se coloca a dimensão política da mediação da informação.

(E45) Uma postura que segue crítica, mas agora reconhecendo novas dimensões de ação. O olhar está ampliado!

(E119) Pretendo continuar sendo crítica no sentido de que devemos sempre dar prioridades para o que é correto, e buscar sempre os conhecimentos para melhorar meu perfil profissional.

(E43) Sim, gostaria de ser um profissional crítico e que saiba lidar e manusear a informação e as suas competências.

A proatividade é percebida na fala dos estudantes sob esse viés, associada diretamente com a promoção de competências infocomunicacionais voltadas ao outro, sujeito informacional que busca, usa e, especialmente, produz informações:

(E109) Ser mais proativo tanto no perfil pessoal, quanto no perfil profissional, principalmente nesses tempos que estamos vivendo e que ficarão como o 'Novo Normal'.

(E33) Pretendo promover as minhas competências infocomunicacionais constantemente a favor do meu trabalho e aplicar o que foi aprendido.

(E68) Estou cheia de gás, motivação e conhecimentos para implementar novos serviços no setor de referência na Biblioteca onde atuo.

(E35) Tentar atuar mais na promoção de competências de avaliação crítica da informação e plágio.

(E63) Tentar (cada vez mais) adequar o conteúdo a ser ensinado para o público-alvo, a fim de atingir o objetivo (promover a competência informacional dos usuários e torná-lo cada vez + autônomo nas suas pesquisas).

(E36) Assumir meu papel como mediadora no processo, identificando as reais demandas da comunidade para promover o aprendizado.

Entende-se que tornar-se mais proativo contempla o ato em torno do tripé ação-reflexão-ação. Significa dar um passo para além da reflexão, sair da zona de conforto, apropriar-se e empoderar-se do seu papel para realizar a mediação consciente e, sobretudo, tornar-se protagonista e ampliar sua atuação crítica.

A proatividade relaciona-se intrinsecamente com a colaboratividade, característica essencial dos processos dialógicos, conforme é observado nos trechos destacados:

(E115) Ter um melhor diálogo com os colegas e público para a criação de ferramentas e informes que os auxiliem na vida acadêmica e cotidiana.

(E64) Pretendo interagir mais com as pessoas. Geralmente eu ouço, sintetizo suas demandas, apresento soluções, mas sinto que preciso trabalhar lapidar a introversão (dosá-la de modo mais assertivo). Comunicação é tudo e é vital no processo de elucidação de certas questões.

Os estudantes apontam para o interesse de interagir com o outro, seja com o prossumidor, seja com outros interagentes do seu labor, mas ressalta-se que esse processo dialógico incide na construção de uma relação de confiança com o outro e de autoconfiança. Assim como não se engendra comunicação se não houver a condição mínima de “considerar” o outro como sujeito de interação, tampouco a comunicação se solidifica se não há autoconfiança para ultrapassar a introversão (termo utilizado por E64) e avançar para a negociação entre iguais.

Para Primo (2011), a interação está muito além da transmissão de mensagens. Assim, se contrapõe ao foco transmissionista e defende a construção interativa do relacionamento em progresso. A interação mútua tem caráter interdisciplinar e de recursividade, então não se trata de um processo linear no qual está embutida a ideia de causalidade (relação de causa e efeito), mas sim de caráter recursivo “[...] onde cada ação retorna por sobre a relação, movendo e

transformando tanto o próprio relacionamento quanto os interagentes (impactados por ela)” (PRIMO, 2011, p. 107). Por isso, é preciso pensar essa interação como um processo de negociação, pois nem sempre as pessoas que interagem estão em consenso.

Diante da análise dos dados, é possível identificar diversos elementos das competências infocomunicacionais que levam a uma mediação da informação mais consciente como, por exemplo, os aspectos estéticos, éticos, políticos, dialógicos, colaborativos e voltados à alteridade. Eles se revelam na preocupação dos estudantes em desenvolver suas próprias competências para que possam ensinar ao outro; no interesse demonstrado em aperfeiçoar a ação mediadora, bem como os ambientes em que essa ação se manifesta em atenção às demandas dos prosumidores; assim como no zelo pela postura ética e contra a censura e o silenciamento.

Observa-se, ainda, uma percepção que caminha para um viés mais crítico e menos funcionalista que prioriza o acesso e o uso crítico da informação e reforça a necessidade de uma atuação mais voltada para a formação de prosumidores na busca de maior autonomia quanto ao processo informacional. Índícios que demonstram que a visão em torno do papel do mediador está se modificando, assumindo um caráter mais social e transformador ao aproximar-se cada vez mais da apropriação da informação.

Nesse sentido, na próxima seção, buscou-se investigar como esse processo de desenvolvimento das competências infocomunicacionais impactam na percepção que os participantes da pesquisa têm sobre o papel do mediador no século XXI.

7.2 CONTRIBUIÇÕES AO PAPEL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO

A experimentação de ações de promoção de competências infocomunicacionais levou os estudantes a estabelecerem relações com a sua área de formação, refletirem sobre o seu fazer profissional, especialmente sobre sua atuação na mediação da informação. Essa relação estabelecida com a ação mediadora constitui a análise desta seção. Perguntou-se aos sujeitos da pesquisa qual a visão deles quanto ao papel do mediador no século XXI. Assim, estabeleceram-se as categorias de análise apresentadas no Quadro 8 a partir dos aspectos observados nas falas dos participantes:

Quadro 8 – Categorias de análise dos dados acerca do papel do mediador

Identificação	Categoria de análise
2 Papel do mediador da informação	
2.1	Visão contemporânea
2.2	Relação com as TIC
2.3	Consciência
2.4	Necessidade informacional
2.5	Busca e acesso à informação
2.6	Curadoria da informação
2.7	Uso da informação
2.8	Aprendizagem ao longo da vida
2.9	Educação para a informação
2.10	Aspecto social
2.11	Aspecto político

Fonte: Elaborado pela autora.

Observa-se que ao serem questionados sobre o papel do mediador da informação no século XXI, os sujeitos da pesquisa demonstram de forma mais evidente que o seu entendimento está alinhado com a **visão contemporânea** da mediação da informação que, de acordo com Silva (2010) e Ribeiro (2010), trata-se de uma mediação que vai além da disponibilização de conteúdos e prioriza a apropriação da informação pelo sujeito. Nesse sentido, compreendem que tal papel não se restringe apenas ao tratamento e à guarda da informação e ressaltam questões que contribuem para a formação do prosumidor:

*(E39) Essencial diante da sociedade da pós-verdade. **Nosso papel não está mais concentrado no tratamento e guarda, nosso foco sempre deveria ser a mediação.***

*(E55) Diante disso o bibliotecário tem um papel muito importante com a sociedade no geral, no que se diz **a respeito de promover e disponibilizar o conhecimento**, então o papel do bibliotecário vai muito além de está [sic] atrás de um balcão para emprestar livros ou apenas organizar uma prateleira.*

*(E71) O bibliotecário precisa compreender o seu público e se adequar para que essa mediação da informação, cada vez mais importante, seja eficaz e **contribua não apenas para que o usuário localize o que está procurando, mas aprenda a fazer o processo.***

*(E80) Muito além de um profissional que se limita ao atendimento de uma demanda de usuários institucionais. O século 21 exige do Bibliotecário que ele utilize suas ferramentas de um profissional multifacetado e que esteja engajado em questões sociais, pois é **nosso compromisso contribuir para a formação de cidadãos e***

consequentemente na construção de um mundo melhor e com mais igualdade social, seja por meio dos espaços físicos, ou seja a distância.

*(E81) Sem dúvida, vejo o bibliotecário como **transformador na vida do usuário no quesito competência em informações.***

*(E91) Acredito que mais do que nunca o bibliotecário se consolida como mediador da informação **e não somente como disseminador da informação.***

Aspectos relevantes do ponto de vista da mediação consciente que podem ser destacados nessas falas, como a relação entre o mediador e a promoção de educação para a informação, evidenciam um papel transformador do mediador – de modo a contribuir para que o sujeito possa ressignificar sua relação com a busca e o uso das informações –, distanciando-o cada vez mais da figura do disseminador.

Nesse sentido, a partir da visão dos participantes, é possível observar que o papel do mediador se aproxima de uma perspectiva mais voltada ao protagonismo. Identifica-se uma preocupação com o outro, com as demandas coletivas e sociais, como a educação, a cidadania e a igualdade, conforme exemplificado na fala de E80, quando diz: “[...] pois é nosso compromisso contribuir para a formação de cidadãos e consequentemente na construção de um mundo melhor e com mais igualdade social”.

Ressalta-se, ainda, as novas demandas do século XXI mencionadas na fala do E80, as quais geram desafios à atuação de arquivistas e bibliotecários. Diante disso, também são apontados outros elementos que estão relacionados à consolidação do mediador nesse cenário contemporâneo. Dentre eles são citados: a desvalorização do bibliotecário, a visão do bibliotecário atrelada apenas ao espaço físico e também a importância de a biblioteca buscar novas maneiras de mediar a informação:

(E47) É um papel importante, mas diria que desvalorizado e praticamente inexistente. Acredito que o profissional não ocupa espaços de destaque e não se faz enxergar como um mediador da informação, talvez até por falta de conhecimentos ou vontade. O profissional bibliotecário ainda é muito atrelado ao espaço físico da biblioteca e em sua maioria, a única mediação de informação que consegue fazer é a literária, que eu já acho importante, mas atinge um público muito limitado. Entendo que para o bibliotecário ser mesmo um mediador da informação no século XXI falta muito!

(E131) É importante a Biblioteca Universitária caminhar para novas e diferentes formas de mediar a informação...acompanhando as mudanças que vem ocorrendo em ensino, pesquisa, extensão e gestão universitária.

Nesse cenário, a **relação com as TIC** também é problematizada pelos estudantes. Aspectos como o rápido desenvolvimento das tecnologias e a diversidade de recursos e ferramentas informacionais deixam ainda mais evidente a necessidade do aprimoramento de competências e a atualização constante do mediador para se adaptar e usá-las ao seu favor.

Diante disso, fica evidente a necessidade de desenvolvimento de competências operacionais que, muitas vezes, mostram ser uma barreira para arquivistas e bibliotecários que precisam utilizar as ferramentas tecnológicas em seu fazer cotidiano. Saber manejar os aparatos tecnológicos se torna uma condição necessária para que esses profissionais possam desempenhar o seu papel, principalmente diante de um cenário de constante desenvolvimento das TIC.

*(E86) Vivemos um momento de intenso fluxo comunicacional. **O desenvolvimento constante de novas TICs, seus usos, seus potenciais**, permitem cada vez mais desenvolvimento de informação, que infla as redes e, muitas vezes, acaba por deixar quem procura por tais informações sem saber por onde começar. Para isso, é necessário um profissional que tenha dentro do seu know how habilidades capazes de guiar este usuário à informação que procura, ao mesmo tempo que também a oferece de forma segura e de alto nível de veracidade. É nesse sentido que o bibliotecário se faz necessário: tendo como objeto de estudo a informação, acredito que sejamos os profissionais mais habilitados para suprir as necessidades informacionais desse usuário secular.*

*(E113) Nesta era digital em que vivemos, o bibliotecário continua sendo mediador entre a informação e o seu usuário. **O profissional deste século tem como aliado ao seu trabalho os meios digitais, as plataformas disponíveis para pesquisa e todo o recurso que a web pode oferecer** para ajudar o seu cliente a localizar suas respostas.*

*(E116) Como um profissional que deve saber atuar com **as tecnologias da informação, tanto no que compreende lidar com os obstáculos e também os impactos positivos que ela pode oferecer**. Por exemplo, a grande quantidade de informação que encontramos na rede nos beneficia ao amparar nossas necessidades informacionais, mas pode antagonicamente nos resultar numa pilha de conteúdo redundante e muitas vezes falso. O bibliotecário tem o compromisso de avaliar, selecionar e guiar o sujeito informacional para a informação mais precisa das necessidades dele.*

Para além do simples manejo técnico dos aparatos tecnológicos, faz-se necessário o uso consciente dessas tecnologias e da sua influência. Nesse sentido, destaca-se a fala de E116, que traz uma percepção que compreende o papel do mediador da informação também relacionado à lide com os obstáculos e os impactos que as TIC podem oferecer. Assim, observa-se uma perspectiva mais crítica em torno do uso das tecnologias que podem, por exemplo, facilitar o fazer do

mediador quanto ao acesso e compartilhamento de informações, interação, trabalho colaborativo; mas que demandam um cuidado maior, dentre outros aspectos, com a privacidade.

Tais aspectos revelam traços de uma maior consciência em torno da atuação do mediador, bem como da capacidade de refletir sobre o seu papel e o contexto informacional vigente. A mediação consciente, conforme ideias defendidas por Gomes (2014, 2020), engloba esse autorreconhecimento e favorece a construção de um perfil mais ativo, autônomo e, portanto, protagonista. As falas destacadas exemplificam de que forma essa **consciência** é percebida pelos sujeitos da pesquisa quanto à sua práxis:

*(E94) O bibliotecário deveria ser **um cidadão lúcido** para desempenhar a mediação com sucesso.*

*(E100) O bibliotecário da atualidade **deve ser curioso**, deve pesquisar diariamente sobre os trends nas redes sociais; periódicos e entre outros, para compreender melhor as necessidades de seu público. Deve compreender basicamente as entradas do conhecimento humano para dar o devido acesso à informação ao seu leitor, no que tangem os conhecimentos de ordem técnica da área. Deve saber aplicar seus conhecimentos sobre gestão organizacional e de pessoas para que o fator humano e a técnica trabalhem juntos, dessa forma possibilita fluidez no ambiente de trabalho e um produto final de alto gabarito.*

*(E58) É um papel político e social, com dever de mediar a informação correta (devido à quantidade de fakes) e acessível (algumas numa espécie de tradução, pois nem todos entendem linguagens e termos rebuscados). É um **papel posicionado, não pode ser feito sem ser crítico, estratégico e planejado.***

A tomada de consciência em torno do que envolve o fazer profissional, dos limites da atuação enquanto mediador da informação, bem como dos horizontes que são possíveis explorar para melhorar a ação mediadora está diretamente relacionada à mediação consciente e contribui para a construção de um perfil mais crítico e colaborativo. Mas ressalta-se que a conscientização é um processo individual, subjetivo e contínuo que se dá naturalmente a partir das experiências vivenciadas, dos conhecimentos apreendidos, das relações com o outro e com o mundo, mas que também pode ser estimulado a partir de ações que levem o sujeito à ação-reflexão.

Ao adentrar em uma análise mais específica e aprofundada acerca do papel do mediador da informação, vê-se que elementos como a necessidade informacional, o acesso e o uso da informação, a curadoria e a educação para a informação ganham destaque. Vale salientar que neste trabalho defende-se que o

papel do mediador, visto pelo viés da formação da autonomia dos prosumidores, envolve aspectos como entender a sua necessidade informacional, orientar a busca e o acesso à informação, orientar a avaliação da informação e o seu uso ético e crítico.

No que diz respeito à **necessidade informacional**, os estudantes apontam que o mediador precisa atentar-se para as necessidades dos usuários – entendidos neste trabalho como prosumidores –, como se observa nas falas:

*(E42) Acredito que devemos auxiliar nossos usuários em suas necessidades informacionais, para isso temos que estar preparados tanto para **atender não apenas suas necessidades informacionais, mas também as necessidades pessoais**, como ser um ouvinte para questões acadêmicas que podem estar os angustiando, e tecnológicas, por isso estou realizando o curso.*

*(E45) De suma importância, visto que o usuário da informação necessita de um mediador **capacitado para que possa ofertar e atender as necessidades de seus usuários nas unidades de informação**, visto que fluxo informacional traz ao usuário inexperiente ansiedades e stress informacional.*

Vale destacar que a fala de E45 enfatiza a ansiedade e o *stress* informacional, elementos que demonstram o quanto a mediação da informação precisa estar em sintonia com o cenário informacional. Eles acentuam a necessidade de lidar com o excesso de informações, nem sempre confiáveis e verídicas, que afeta não só cognitivamente, mas também emocionalmente. Aspectos emocionais, como o medo, a ansiedade, a angústia, a insegurança, dentre outros, impactam, cada vez mais, na forma como o sujeito percebe a sua necessidade de informação.

Daí a necessidade de buscar a alteridade nos processos mediacionais a fim de que o prosumidor se constitua enquanto sujeito cognoscente. O autoconhecimento é essencial para a compreensão das necessidades informacionais, bem como para estreitar a relação entre o mediador e o prosumidor. Desse modo, a ação mediadora, para ser significativa, precisa ter seu foco direcionado para o sujeito e o seu contexto histórico, social, político e cultural, ainda que de forma implícita.

Embora se reconheça que cabe ao mediador contribuir nesse processo de busca pela compreensão da necessidade informacional do prosumidor, conforme sinalizado pelos estudantes, entende-se ser necessário que o profissional o incentive quanto à satisfação de suas próprias necessidades, tendo em vista o papel

ativo e a busca pela autonomia desse sujeito que busca, se apropria e usa as informações.

Além da satisfação da necessidade informacional, a **busca e o acesso à informação** também é uma preocupação constante nas falas dos estudantes do PCInfo relacionada ao papel do mediador:

*(E119) O bibliotecário tem o papel fundamental para poder **transmitir às pessoas a informação com credibilidade** e em tempo hábil.*

*(E32) O bibliotecário tem papel importante pois seleciona à informação de forma a facilitar ao usuário **o acesso a ela de forma precisa e segura**.*

*(E49) Como facilitador do **acesso a informações confiáveis e organizadas**.*

(E66) Entendo que seja essencial para facilitar o acesso a informação.

*(E118) Acredito que à medida que o tempo passa e a quantidade de informação aumenta, maior é a necessidade de existir alguém capaz **de filtrar e avaliar o que são informações de qualidade**, visto que existe um processo muitas vezes complexo para alcançar essa informação. Portanto, entendo que o bibliotecário, quando qualificado para tal, pode influenciar de forma muito positiva o acesso à informação.*

É interessante observar, a partir das falas dos sujeitos da pesquisa, que este acesso não está apenas ligado à disponibilização do conteúdo. Destaca-se o mediador como o profissional qualificado para disponibilizar informações confiáveis, seguras e com credibilidade e qualidade. Isso envolve saber buscar as informações, que consiste “[...] na tentativa intencional de encontrar informação como consequência da necessidade de satisfazer um objetivo” (SILVEIRA; ODDONE, 2007, p. 121). Nesse sentido, essa competência refere-se às fontes de informações utilizadas, como a informação é selecionada e recuperada pelo sujeito e quais as estratégias utilizadas para identificar e acessar as informações que necessita.

O mediador tem um papel importante na busca e acesso à informação dentro do processo de mediação, pois “[...] ele usa seus conhecimentos para criar ferramentas facilitadoras de acesso aos acervos informacionais, destinados a públicos distintos” (FACHIN, 2013, p. 27). Esse papel também está intimamente relacionado à **curadoria da informação**, pois esse conhecimento em torno dos recursos e ferramentas para disponibilizar a informação se torna um facilitador para avaliar as fontes e as informações. Aspecto relevante para lembrar que a mediação da informação não está restrita apenas à relação direta do mediador com o

prossumidor, ela se dá também de maneira implícita no próprio fazer profissional, por exemplo, ao gerir as informações.

Segundo os participantes da pesquisa, o arquivista e o bibliotecário têm como função identificar, selecionar e analisar as informações quanto à sua veracidade, fidedignidade e credibilidade:

(E38) O bibliotecário deve atuar mais na curadoria de informações/fontes de informações e na formação do utilizador autônomo, que conhece as ferramentas para buscar a informação e como usá-las para aumentar a eficiência do seu desenvolvimento pessoal, escolar, profissional etc.

(E35) Entendo que o bibliotecário tem um papel de curador do conhecimento diante de tanta informação disponível, um profissional com habilidades para oferecer conteúdo relevante e confiável.

(E74) O Bibliotecário mediando a informação on-line, esse é nosso papel principal no século 21. Nesse momento atual, Pandemia e isolamento, ficou evidente a necessidade do bibliotecário agir ainda mais na web, de forma a organizar as informações que serão repassadas para os alunos e usuários, inclusive no auxílio ao professor na busca de fontes fidedignas. Com tantos sites, vídeos, textos, 'youtubers' disponíveis, é preciso que se faça curadorias, separando o que realmente é útil e agrega conhecimento.

(E114) É nosso trabalho identificar assuntos e suas fontes, trazendo a tona as notícias falsas e o que realmente é verdadeiro.

(E120) O bibliotecário mediador de informação no século XXI é de extrema importância para a sociedade, tendo em vista a enorme propagação de fake news e notícias manipuladas. O papel do bibliotecário é entregar para a sociedade as fontes confiáveis e ser sempre solícito ao debater questões atuais, mostrando sempre a verdade e suas fontes com credibilidade.

(E123) O bibliotecário enquanto mediador da informação, tem como responsabilidade a disseminação de informação para os usuários, que sejam verdadeiras e de fontes confiáveis, pois devido a grande quantidade de informações no ambiente digital, as pessoas disseminam conteúdos falsos.

Vê-se que essa atuação foi ainda mais evidenciada pelos entornos do cenário informacional vigente, no qual há uma mobilização dos profissionais que trabalham com a informação para checar as informações e evitar a proliferação daquelas com teor falso. No entanto, é questionável se a curadoria de informações desenvolvida pelo mediador precisa restringir-se apenas à seleção e avaliação das informações e das fontes custodiadas pelos arquivos, bibliotecas e centros de documentação. Acredita-se que essa atuação pode ser alargada para englobar o ensino em torno da avaliação crítica da informação, orientando o sujeito a analisar criticamente o conteúdo a que tem acesso e considerar aspectos como veracidade,

intencionalidade, manipulação e atualização da informação. Assim, o sentido de mediação proposto nesta tese avança de uma ação mediadora focada “na ponte” entre a informação e o sujeito para uma ação mais focada na relação entre o mediador e o prosumidor, visando alcançar a formação desse prosumidor para relacionar-se com o universo informacional atual de forma autônoma e reflexiva.

Isso posto, entende-se a necessidade de o profissional ter as competências necessárias para atuar em um espaço dinâmico, que a cada dia apresenta formas novas para o fazer do mediador e demanda avaliar sempre e toda a informação de maneira crítica, envolvendo não só a sua compreensão, mas organização e síntese. Nessa perspectiva, Dudziak (2003, p. 28) afirma que:

[...] como resultado da ampla e por vezes caótica disponibilização de informações, principalmente via Internet, surgiram barreiras relacionadas ao seu acesso, tais como o número ilimitado de fontes e o desconhecimento de certos mecanismos de filtragem, organização e mesmo de apropriação da informação.

Observa-se que a maior parte das falas associam a curadoria à avaliação das fontes e das informações. No entanto, ressalta-se que nesse cenário descrito pelos estudantes há maior abertura para uma atuação mais proativa. Já não é suficiente esperar que o sujeito solicite a informação ou os serviços de curadoria da instituição custodiadora, é preciso adentrar nos espaços de circulação das informações e engajar-se num movimento focado nas pessoas, voltar-se ainda mais para a alfabetização do prosumidor quanto à avaliação e ao uso geral das informações, independentemente se custodiadas pela instituição ou não e não se limitar apenas à checagem delas. Nesse sentido, a mediação se volta para o prosumidor, para sua formação integral, em oposição a uma mediação focada no acervo.

Quanto ao **uso da informação**, a mediação é associada pelos estudantes a aspectos como efetividade, criticidade, ética, apropriação da informação e construção do conhecimento, como é demonstrado nos seguintes relatos:

*(E87) Creio que o bibliotecário tem a difícil missão de auxiliar o usuário no **uso efetivo e ético da informação** proveniente em diferentes suportes.*

*(E73) Como primordial para localização rápida, seleção e **uso crítico das fontes de informação**, que são muito numerosas e, muitas vezes, enganosas.*

(E90) O papel do bibliotecário tem se transformado, cada vez mais deixamos de ser tão técnicos, para atuar diretamente com as comunidades que frequentam os espaços de informação em que atuamos, assim, nosso trabalho passa a ser mais

*educativo de auxílio ao desenvolvimento intelectual dos usuários de **direcionamento na busca e uso das informações**.*

*(E93) O bibliotecário possui um papel essencial no que tange à seleção de informações, promoção do acesso e **uso da informação para a construção dos conhecimentos**.*

*(E127) A informação, no século 21, é onipresente e acessível seja pelos meios tradicionais ou por novas ferramentas de divulgação e comunicação. Tal facilidade de acesso oculta uma necessidade crescente de ferramentas e métodos para a melhor acesso, disseminação e **apropriação de informações** relevantes. Esse cenário evidencia que a atuação do bibliotecário na mediação da informação é substancial, pois tão importante quanto possuir e disponibilizar acervos diversificados é **viabilizar o uso e apropriação desse material informacional de maneira qualificada**, primando tanto o auxílio aos usuários na busca pela informação quanto no desenvolvimento de aprendizagem dos mesmos, respeitando o espaço social do público atendido.*

*(E133) Muito além de mediador, alguém atuante em facilitar o acesso e **estímulo ao uso da informação**.*

(E135) O bibliotecário tem o papel de auxiliar o usuário a encontrar e utilizar a informação da melhor maneira possível. Também percebo forte atuação no combate às fake news, contribuindo para a disseminação da informação de maneira mais séria e qualificada.

Os relatos dos estudantes evidenciam sua preocupação não só em promover a utilização das informações, mas especialmente que o uso seja efetivo e qualificado a ponto de considerar questões éticas, criticidade e a apropriação da informação. Em contraponto, é relevante observar que um aspecto importante sob o ponto de vista do uso da informação como a produção não é mencionado na fala dos estudantes enquanto parte do seu fazer profissional.

Considera-se necessário atentar-se para o papel fundamental desempenhado pelo mediador da informação na geração de conhecimentos, a partir da produção. Arquivistas e bibliotecários atuam fortemente na produção de documentos normativos, de instrumentos de gestão documental; na produção de conteúdos voltados à disseminação como instrumentos de pesquisa, informativos, entre outros; bem como na produção em plataformas e mídias sociais para maior interação com os prosumidores. Essa criação de conteúdo está relacionada de forma implícita ou explícita à mediação da informação. Embora nem sempre faça parte de uma atuação consciente, ela influencia o acesso e o uso da informação feita pelo prosumidor.

Associa-se esse aspecto à análise feita no item relacionado às competências infocomunicacionais desenvolvidas, no qual foram identificados obstáculos e

deficiências quanto à produção de informações que aparecem diretamente relacionadas à apropriação da informação. Infere-se que tal dificuldade repercute aqui na percepção dos estudantes quanto ao papel do mediador da informação. É possível ver que eles compreendem a necessidade de se apropriarem das informações, porém não deixam claro como ela se reflete na produção.

Também é possível fazer uma análise a partir da *metaliteracy*, que compreende a reflexão do sujeito em torno de si, seu aprendizado e competências. Dá-se ênfase, especialmente, ao **aprendizado ao longo da vida**, que está relacionado ao estado permanente de aprendizagem dos indivíduos. “A reflexão sobre os acontecimentos conscientes ou inconscientemente, nos leva a uma interação entre o conhecimento adquirido e o meio ambiente, tendo em vista a nossa sobrevivência” (NEVES, 2007, p. 117). Nota-se que esse componente também é contemplado nas falas dos estudantes:

*(E68) Como mediador da informação, os bibliotecários enfrentam diversos desafios e é preciso **aprender continuamente** para entender as necessidades dos usuários na busca e recuperação da informação, desenvolvendo métodos e ferramentas para atendê-los eficazmente.*

*(E92) Muito importante, precisa **estar atualizado e sempre disposto a adquirir novos conhecimentos**.*

As falas dos estudantes remetem à necessidade de o mediador se atualizar de modo constante e também de aprender continuamente para atuar na mediação da informação. Nota-se que há uma compreensão de que esse é um processo contínuo e que depende de uma atitude consciente do profissional. Destaca-se, ainda, a fala de E68, que traz uma perspectiva social na medida em que coloca a necessidade de aprender não somente para si, mas com vistas ao outro.

Nesse sentido, o aprendizado ao longo da vida também contribui para uma ação mediadora mais voltada ao incentivo da autonomia do prosumidor, uma vez que para ensinar é necessário antes conhecer. Ao se utilizar desses elementos, a mediação pode contribuir para que os sujeitos se empoderem e tornem-se protagonistas no processo de satisfação de suas próprias necessidades, o que notoriamente envolve a educação para a informação, conforme destaca-se na fala do E127: “[...] viabilizar o uso e apropriação desse material informacional de maneira qualificada, primando tanto o auxílio aos usuários na busca pela informação quanto

no desenvolvimento de aprendizagem dos mesmos, respeitando o espaço social do público atendido”.

Almeida e Farias (2019) entendem que a formação dessa consciência crítica para o uso da informação está intimamente relacionada com a educação para a informação. A “[...] educação de usuários surge como um conjunto de ações que irão permitir a compreensão do modo como a informação está organizada e como fazer uso da mesma de maneira efetiva” (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 41). Nessa perspectiva, analisa-se a percepção dos participantes da pesquisa quanto ao papel do mediador voltado à **educação para a informação**. As falas destacadas demonstram que os estudantes entendem o profissional como um agente educador:

*(E37) As novas tecnologias expandem o campo de atuação do bibliotecário, ele deixa de ser o que apenas arquiva a informação e começa a fazer parte do ambiente de aprendizagem e aliado ao professor passa a ser **agente-facilitador no processo de ensino e aprendizagem**.*

*(E63) Acredito que o bibliotecário, no papel de mediador da informação e **bibliotecário-educador**, possa dar um melhor atendimento às necessidades do usuário, levando em consideração o contexto sociocultural frente às novas demandas e dinâmicas informacionais.*

*(E101) Vejo como um agente promovedor da educação informacional mediante a **capacitação** de discernir entre fatos, dados e informações que possam servir de subsídios para formação de conhecimento.*

Embora seja notável essa preocupação pela maior parte dos estudantes, ainda é possível identificar, mesmo que minoritariamente, indícios de uma visão mais instrumentalizada em torno da educação para a informação:

*(E8) Na **capacitação dos usuários** para, através de projetos de desenvolvimento de habilidades informacionais, avaliar criticamente a informação, usar de forma ética a informação, conhecer as principais fontes de pesquisa, organizar a informação, o conhecimento, incentivar a produção do capital intelectual e desenvolver soluções para os problemas do cotidiano.*

*(E18) Se por um período o acesso à informação era uma barreira, hoje é a competência em saber usar as informações (não que o acesso seja universal e igualitário), portanto, o bibliotecário tem papel fundamental **nessa instrumentalização**.*

*(E54) Indispensável, ainda mais diante da quantidade de informação produzida e dos inúmeros recursos à disposição. Acredito que o bibliotecário deve assumir seu papel educador para contribuir na **instrução dos usuários** e dele próprio.*

Nesse sentido, entende-se que o uso de palavras como “capacitação”, “instrumentalização” e “instrução” vão de encontro à compreensão de alfabetização

informacional como uma arte liberal, defendida por Shapiro e Hughes (1996), e ao próprio entendimento da mediação da informação percebido nas falas dos sujeitos em momentos anteriores. Deve-se ressaltar, contudo, que aqui está-se fazendo uma análise de expressões em detrimento do contexto; ou seja, no contexto, a compreensão está adequada, apenas as expressões são dissonantes, pois remetem, ainda, a uma postura passiva que não cabe mais ao prosumidor que, dentro dessa perspectiva, precisaria ser treinado para lidar com a informação e os sistemas; abordagem comumente notada nos antigos estudos de usuários.

Compreende-se que a educação para a informação não deve ser imposta ao prosumidor ou basear-se numa relação de hierarquia, de modo que o mediador da informação seja considerado o detentor do conhecimento. Assim, a partir dos preceitos defendidos por Freire (1979, 1996) e Vygotsky (1991), ela é compreendida como um processo de aprendizagem construído com base na dialogia e na interação entre os sujeitos e o meio social. Assim, o prosumidor, tal qual o mediador, tem papel ativo e seus conhecimentos prévios, experiências, crenças e emoções precisam ser considerados na ação mediadora.

Nessa perspectiva, o **aspecto social** do papel do mediador da informação enquanto infoeducador acaba ganhando maior destaque nas falas dos participantes. Essa função social é comumente associada à promoção de competências infocomunicacionais:

*(E96) Entendo que o bibliotecário tem como função social exercer um papel educativo que aponte no sentido da **transformação da realidade dos sujeitos e suas comunidades**, através, sobretudo, da promoção de competências para as práticas infocomunicacionais tão necessárias e urgentes na atual conjuntura do país e do mundo.*

*(E79) Contribui no desenvolvimento das competências informacionais nos usuários para lidar com a busca, análise e **uso consciente das informações**.*

*(E103) Com o alto fluxo informacional atual, cabe ao bibliotecário não apenas realizar a mediação entre a informação e o usuário, mas **educar este usuário para que ele próprio possa identificar suas necessidades informacionais, buscá-las nas fontes mais adequadas, e ter a capacidade de se apropriar das informações para resolução de problemas em sua vida cotidiana**.*

*(E125) Papel importante e necessário para a construção de uma **sociedade ativa na busca, avaliação e produção de conhecimento**.*

Os relatos dos estudantes enfatizam que a educação para a informação envolve saberes que os prosumidores precisam aperfeiçoar e/ou desenvolver,

como: reconhecer a necessidade de informação, saber buscar, avaliar e, especialmente, se apropriar da informação e produzir conhecimentos. Esse argumento vai ao encontro do que Cunha (2003) defende, quando afirma que o papel do bibliotecário de gerenciar a informação não é só técnico, mas também social, quando medeia a informação para seu público. Conforme Cunha (2003, p. 42) menciona, “[...] naturalmente, a ocupação deste espaço [na sociedade do conhecimento] exige novas competências, novos conhecimentos e principalmente novas interações”, que instigam não só o fazer individual enquanto cidadão, mas também a participação coletiva.

Shapiro e Hughes (1996) também entendem ser necessária uma alfabetização que extrapole as dimensões voltadas às ferramentas e aos recursos, que passe a caracterizar-se de modo multidimensional contemplando a dimensão socioestrutural e crítica. Isso envolve compreender que a informação é socialmente situada e produzida, portanto, coaduna-se à vida dos sujeitos e às suas atividades; e que se faz necessária uma capacidade crítica para avaliar as influências, potencialidades, limites e benefícios tanto da informação quanto das TIC.

De tal modo, a educação para a informação é vista sob um viés formativo e também social, uma vez que o aprendizado se dá por meio da interação com o outro e com o contexto em que este está inserido. Tal aspecto enfatiza o potencial do mediador da informação enquanto sujeito coletivo que tem, portanto, uma responsabilidade social.

Acredita-se que a educação para a informação se faz, cada vez mais, necessária no processo de mediação, visto que por meio desta torna-se mais fácil o caminho na busca por uma maior autonomia e criticidade do sujeito diante da informação. Para Almeida e Farias (2019, p. 47-48):

[...] quando as ações da mediação estão corretamente direcionadas e alinhadas no sentido de possibilitar aos indivíduos identificar um problema, reconhecer suas necessidades informacionais, avaliar as possibilidades e gerar uma solução a partir da apropriação da informação, 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.

Sobre esse aspecto da formação de sujeitos críticos e conscientes, os participantes da pesquisa compreendem que a promoção de competências pela via da mediação contribui para o desenvolvimento de senso crítico:

(E106) Cada vez mais predominante, visto que o séc. 21 trouxe consigo uma infinidade de meios de acesso às informações e um dos papéis do bibliotecário, dados os seus conhecimentos técnicos e competências diversas, é o de atuar no sentido de fazer as pessoas desenvolverem **senso crítico** e critérios de seleção, recuperação e disseminação de informações em quaisquer meios.

(E107) A capacidade de criticar a informação das quais se tem acesso, em meio à desinformação e à superinformação, exige que os bibliotecários atuem como mediadores de processos cognitivos dos usuários de informação e não mais, como antes, simplesmente entregando a informação ou auxiliando a localizá-la. A atuação desse profissional deverá estar ligada à necessidade do século XXI, mais especificamente da **educação desse século, que é de formar indivíduos criticamente capazes de atuar no mundo.**

As falas de E106 e E107 se aproximam da dimensão crítica defendida por Shapiro e Hughes (1996) na medida em que problematizam a alfabetização que foca apenas no viés funcionalista, cujo objetivo relaciona-se à formação de consumidores de informação eficazes, e defendem o desenvolvimento da criticidade. Esses depoimentos ainda podem ser analisados sob o ponto de vista das abordagens freireanas, uma vez que enfatizam a relação dos saberes informacionais com o mundo. Assim, direcionam o papel do mediador da informação para a construção do conhecimento de modo a estimular e contribuir para a autonomia do sujeito.

A questão da autonomia no processo de busca e uso crítico das informações também é identificada nos relatos dos estudantes, como condição *sine qua non* para a alfabetização informacional do sujeito e para o livre exercício de sua cidadania:

(E64) Entendo que além da mediação, o bibliotecário pode promover a **autonomia do usuário** no que se refere à busca e seleção consciente das informações encontradas.

(E78) Essa noção de mediação tem a finalidade de incentivar o desenvolvimento da **autonomia do usuário** para a aquisição de uma série de habilidades necessárias para classificar e avaliar as informações e as suas fontes.

(E111) Ser um profissional competente na mediação da informação e atuar de acordo com as necessidades de seu público, sempre tomando conhecimento das ferramentas de informação e comunicação. Além disso, ser capaz de trazer **autonomia para os seus usuários** na busca da informação e do conhecimento, promovendo, desse modo, a cidadania desses usuários.

De acordo com Freire (1996), para construir a autonomia do sujeito é preciso reforçar a sua capacidade crítica, sua curiosidade, sua insubmissão e não abrir mão da rigorosidade metódica para que se possa aproximar o sujeito dos objetos cognoscíveis. Assim, a ação mediadora sob o viés da formação da autonomia

precisa aliar a alfabetização em torno da informação e dos recursos informacionais à criticidade para que o sujeito possa associá-los às suas necessidades.

Por outro lado, a partir da análise dos dados, observa-se que a autonomia é sempre associada ao prossumidor nos depoimentos dos estudantes; não se identificou uma associação mais direta entre a autonomia e a figura do mediador da informação. Entende-se ser igualmente necessário que o mediador também busque desenvolver continuamente a sua autonomia, que está relacionada com o processo de conscientização desse sujeito. O autoconhecimento e a tomada de consciência são condições para tornar-se, cada vez mais, autônomo e protagonista.

O papel do mediador aparece, ainda, por vezes associado ao **aspecto político**. Tendo em vista que a política surge a partir das demandas e dos problemas da sociedade e também está relacionada à construção coletiva, pode-se admitir uma dimensão política nesse papel desenvolvido pelos arquivistas e bibliotecários ao mediar a informação, especialmente no tocante à alfabetização dos prossumidores.

*(E58) É um **papel político e social**, com dever de mediar a informação correta (devido à quantidade de fakes) e acessível (algumas numa espécie de tradução, pois nem todos entendem linguagens e termos rebuscados). É um papel posicionado, não pode ser feito sem ser crítico, estratégico e planejado.*

*(E59) Acho que é extremamente importante. Entendo também que trata-se de um papel que está em constante transformação visando sempre suprir as necessidades da sociedade que século após século tem passado por **mudanças em seu âmbito social, político e econômico**.*

*(E84) O papel do bibliotecário no século XXI tornou-se mais do que necessário, essencial, ante a avalanche de informações produzida por todas as pessoas com acesso à internet, o que, paradoxalmente, acaba por desinformar – dependendo do contexto social do consumidor da informação – cabendo ao bibliotecário mediar esse consumidor às fontes confiáveis de informação, bem como atuar como um **agente democratizador dessa informação**.*

As falas demonstram como os problemas sociais – que decorrem e impactam na ampla proliferação de informações e na disseminação de *fake news* – geram demandas de novos conhecimentos, habilidades e atitudes para saber lidar com a informação de maneira crítica e eficiente. Tais aspectos acabam por evidenciar o papel do mediador da informação na alfabetização desses sujeitos e, conseqüentemente, contribuir para sua inclusão e participação social.

Especificamente no que diz respeito à inclusão social, os participantes da pesquisa entendem que a atuação do mediador da informação, ao colaborar para a

promoção de competências em informação, também gera contribuições para a inclusão social e digital dos prosumidores:

*(E115) O bibliotecário mediador de informação no século 21 é atuante na **inclusão social e digital**, auxiliando no desenvolvimento de habilidades tecnológicas, em como identificar se uma notícia é verdadeira, e no auxílio em busca de seus direitos.*

*(E98) O bibliotecário é fundamental no processo de **inclusão social e digital** do usuário.*

Ressalta-se a importância de pensar a inclusão social e digital como um processo que não se restringe ao acesso às ferramentas tecnológicas e ao desenvolvimento de habilidades digitais, mas que incentiva a formação de cidadãos conscientes e críticos na busca e uso das informações para exercer a sua cidadania e desenvolver uma participação social ativa, conforme defende Jambeiro (2012).

Cabe salientar ainda que para atuar nessa dimensão política e formativa, o mediador precisa ter o domínio dos recursos informacionais, saber reconhecer uma necessidade de informação, buscá-las, avaliá-las e usá-las criticamente. Para tanto, precisa desenvolver as competências em informação conforme relatam:

(E1) [...] para mim que já sou arquivista e futuramente bibliotecário, é de suma importância eu ter o domínio dessas competências, pois como profissional da informação, tenho que me atentar às mudanças constantes da tecnologia e da forma como a informação é elaborada e disseminada para os usuários nessa era digital.

(E2) [...] é uma exigência profissional que os bibliotecários saibam lidar com a informação e com a comunicação, especialmente nos dias atuais esta expectativa é muito mais forte.

(E23) O bibliotecário é o profissional da informação com maior alcance social, ou seja: as bibliotecas são, ainda, mais utilizadas e difundidas do que os arquivos e os museus. Nossa aproximação com os cidadãos também é maior e dessa forma, temos a nossa função ainda mais expandida. Somos (ou devemos ser) competentes para gerir a informação, de sua gênese até o seu compartilhamento e além disso, temos o dever de defendê-la em tempos tão sombrios como o que vivemos atualmente, com altos índices de desinformação e a ascensão da pós-verdade. Seja como curador ou gestor informacional, precisamos nos inserir ainda mais nos processos pedagógicos das instituições em que atuamos (no caso de atuarmos na esfera educacional e principalmente, no ensino superior) e garantir que os estudantes sejam capazes de reconhecer uma necessidade de informação, buscar e se apropriar adequadamente de recursos informacionais, fazendo com que este torne-se protagonista em sua futura atuação profissional, assim como em seu exercício cidadão e também compreenda a importância do aprendizado ao longo da vida (o 'aprender a aprender').

A competência em informação traz contribuições ao perfil do arquivista e do bibliotecário, especialmente quanto aos aspectos estéticos, éticos e políticos de sua

atuação. No entanto, para participar ativamente desses processos que envolvem a educação de prossumidores, são requisitados do perfil do mediador outras competências que englobam a dialogia, a negociação, a alteridade e a colaboração.

O papel do mediador, de acordo com a percepção dos estudantes, tem caráter sociopolítico, que envolve o acesso qualificado à informação, a avaliação das fontes e das informações e, especialmente, a educação dos prossumidores para o alcance de sua autonomia na geração de conhecimentos.

Nesse sentido, a partir da percepção dos estudantes que participaram do PCInfo, analisa-se a contribuição das competências infocomunicacionais à construção do seu perfil enquanto mediador.

7.3 CONTRIBUIÇÕES AO PERFIL DO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO

Os estudantes foram questionados sobre como o desenvolvimento de competências infocomunicacionais poderia ajudá-los a atuar como mediadores da informação. A partir dos dados obtidos, analisa-se de que forma esse desenvolvimento contribui para a construção de um perfil mais ativo, colaborativo, autônomo e, portanto, protagonista. Nesse sentido, foram estabelecidas categorias com vistas a nortear a análise dos dados (Quadro 9).

Quadro 9 – Categorias de análise dos dados referentes ao perfil do mediador

Identificação	Categoria de análise
3 Perfil do mediador da informação	
3.1	Necessidade informacional
3.2	Busca da informação
3.3	Uso da informação
3.4	Apropriação da informação
3.5	Aprendizagem ao longo da vida
3.6	Estabelecer comunicação
3.7	Interatividade
3.8	Colaboração
3.9	Disseminar informação
3.10	Curadoria da informação
3.11	Educação para a informação

Fonte: Elaborado pela autora.

De modo geral, identifica-se que os estudantes estabeleceram relação direta entre o desenvolvimento de competências infocomunicacionais e a atuação do mediador, como se observa nestas falas:

(E22) Com o estudo de competências infocomunicacionais a atuação poderá se dar de uma forma mais abrangente e em níveis mais aprofundados. Tal estudo permitirá o uso de ferramentas vinculadas à comunicação para que se possa detectar melhor o tipo de informação que se busca e de quais habilidades são necessárias desenvolver para obtê-la.

*(E23) A ferramenta de trabalho do profissional bibliotecário não é o livro (como muitos acreditam), é a informação, o livro é apenas um de seus suportes. Nós sabemos que hoje não basta que tenhamos uma coleção enorme de livros impressos, muito pelo contrário. Com os constantes e ininterruptos avanços tecnológicos, os materiais de informação que antes tinham um tempo de vida útil de anos, hoje são bem mais efêmeros. O profissional bibliotecário precisa constantemente se reinventar e juntamente com ele, as bibliotecas em que ele atua. Muitos bibliotecários dizem que inovar é caro (o que tem certo nível de verdade), porém, a inovação também é, em grande parte: atitudinal. O primeiro passo para a desconstrução de velhos conceitos e dogmas é justamente investir na educação contínua. **As competências infocomunicacionais encontram-se no cerne da atuação bibliotecária no Século XXI e nós precisamos ser multiplicadores destas.** Qual a melhor maneira de fazer isso, se não aprimorando elas em nós mesmos?*

(E26) Espero adquirir competências para atuar no ambiente digital, de modo a facilitar para o usuário o acesso e uso da informação.

*(E39) **Na condução do processo de mediação da informação para proporcionar o acesso e apropriação da informação com criticidade pelo usuário,** proporcionar o contato com fontes confiáveis, qualificadas, que informem e não desinformem, que deem condições ao interagente de escolher caminhos para a reflexão e a ação democrática, justa, participativa, respeitando a diversidade e a pluralidade das mais diversas expressões do povo brasileiro.*

*(E43) Garantindo ferramentas de **conhecimento e caminhos que levem à mediação.***

*(E73) **Para ser um bom mediador é necessário dominar um conjunto de competências** que o permitam fazer com que a informação confiável chegue de forma rápida e precisa até aquele que tem necessidade dela.*

(E106) Conhecendo conceitos, técnicas, aplicações e ferramentas que subsidiem a mediação da informação.

Esses aspectos levantados pelos estudantes em suas respostas estão diretamente relacionados com o ato de mediar a informação, assim como também possuem relações com as competências infocomunicacionais. Destacam-se falas como as de E22, E23 e E39, que revelam uma perspectiva mais sociopolítica em torno do desenvolvimento de competências, trazendo elementos como

“desconstrução de conceitos e velhos dogmas”, “ação democrática, justa, participativa”, “respeito à diversidade e pluralidade”. Observa-se que na visão desses sujeitos o desenvolvimento dessas competências agrega saberes que vão além do instrumentalismo. Em contraposição, vê-se nas falas de E43 e E106 um foco nos aspectos técnicos, traços de uma visão mais funcional, mas ainda necessária, em torno das competências.

Sob a perspectiva sociocultural, Perrotti (2016, p. 9) defende que a informação apresenta facetas que “[...] ultrapassam patamares meramente físicos ou técnicos, já que ela apresenta uma incontornável e distintiva dimensão simbólica, forjada na cultura, por meio de signos que são constituídos e compartilhados em relações históricas e sociais”. Apesar de contemplar aspectos técnicos importantes, a relação com a informação admite uma abordagem que vai além dos modos de uso. Por exemplo, para além de saber usar as ferramentas e os recursos para busca, seleção e gerenciamento da informação, cabe ao sujeito questionar-se acerca da sua necessidade por determinada informação, qual o seu contexto e intencionalidade, como ela se relaciona com os seus conhecimentos, suas crenças, suas vivências, seu mundo.

O desenvolvimento de competências no contexto da mediação da informação ajuda o mediador a entender a **necessidade informacional** do prosumidor. De acordo com a visão dos estudantes, compreender as demandas e os problemas dos sujeitos nem sempre é uma tarefa simples e exige certo manejo do profissional para melhor atendê-lo:

(E24) O processo de mediação da informação pode ser muito complexo, principalmente quando o usuário não sabe exatamente o que quer ou até sabe, mas não sabe expor/explicar, desenvolvendo competências de comunicação/informação o profissional pode entender melhor o que o usuário precisa e dar uma resposta muito mais adequada a demanda dele.

(E30) Pode me fazer aproximar e responder exitosamente as demandas do usuário.

(E64) Desenvolvendo certas competências eu posso compreender melhor as demandas e respondê-las de modo mais assertivo.

(E70) Ajudará a desenvolver ferramentas, será um guia e orientará o profissional sobre como proceder para poder atender a demanda da melhor maneira possível com um atendimento eficiente e eficaz.

(E78) Abrangendo as habilidades para reconhecer as necessidades informacionais e localizar, avaliar, aplicar e criar informação dentro de contextos culturais e sociais.

(E81) Melhoria em analisar o que realmente o usuário necessita e estar mais capacitado em atendê-lo adquirindo cada vez mais conhecimento e experiência.

(E97) O desenvolvimento de competências infocomunicacionais pode me ajudar a saber lidar melhor com a informação em prol das necessidades dos usuários.

(E121) Acredito que irá me ajudar a entender o usuário e também a levar a informação para ele de uma maneira que ele compreenda.

(E133) Desenvolver técnicas que possam me ajudar a atender melhor o usuário.

As necessidades de informação geralmente surgem em decorrência de aspectos relacionados às atividades pessoais e profissionais. Silveira e Oddone (2007, p. 120) asseveram que “[...] as necessidades informacionais apresentam características mais gerais quando analisadas por grupos de usuários, uma vez que as particularidades e o contexto de cada grupo podem determinar certo padrão”. Essa se mostra uma preocupação bastante recorrente nas falas dos estudantes, especialmente no que diz respeito à satisfação da necessidade informacional do prosumidor. Nesse sentido, entende-se a negociação como possível facilitadora nesse processo que envolve a compreensão da necessidade de informação do sujeito, suas aflições, problemas e expectativas.

Na fala de E24, nota-se uma associação também com as competências em comunicação; o estudante entende ser necessário desenvolvê-la para melhorar o diálogo com o prosumidor a fim de compreender sua necessidade informacional. Ele levanta, ainda, uma preocupação com as próprias competências desse sujeito que, muitas vezes, demonstra dificuldades para comunicar sua necessidade. Dessa maneira, entende-se ser necessário que essa capacidade de estabelecer comunicação, ouvir e negociar seja contemplada nesse processo de construção do perfil profissional.

De acordo com Oliveira (2011, p. 8), faz-se necessário conceber uma mediação que não esteja pautada na imposição, mas sim no diálogo, procurando “[...] abandonar uma prática de mediação que pode pautar-se somente pela difusão e transmissão de informações para outra que reconheça os processos de afirmação dos sujeitos e seus conhecimentos, interesses, sua história e memória”. Assim, a negociação engloba reconhecer e respeitar os saberes dos prosumidores, considerando que estes são agentes ativos no processo de mediação da informação.

A motivação dos estudantes em buscar compreender a necessidade

informacional do prosumidor também aparece associada à preocupação com a satisfação dessa necessidade de forma plena ou parcial:

*(E59) Com a velocidade do compartilhamento da informação por meio das mídias sociais, estamos vivendo em uma era chamada por alguns de 'A era das Fake News' e mais do que nunca, nós bibliotecários(as) devemos aprender a desenvolver as competências infocomunicacionais para utilizá-las com nossos usuários, **visando efetuar a mediação da informação de maneira que satisfaça-os em sua necessidade informacional, seja esta de forma plena e/ou parcial e fidedigna.***

*(E37) As competências InfoComunicacionais podem e devem ajudar, através delas sabe-se quando e como acessar a informação e também saber analisar se realmente **essa informação é útil às pessoas e se atingem as necessidades delas.***

Vê-se que essa perspectiva, especialmente trazida por E59, está alinhada com os preceitos defendidos por Almeida Júnior (2015) e contempla o entendimento de que a ação mediadora não necessariamente representa o fim do processo de busca e uso das informações, visto que esse processo pode levar o sujeito a novas inquietações, curiosidades, interesses e, conseqüentemente, estimular novas necessidades e um novo processo de busca.

No que diz respeito à **busca da informação**, os dados revelam que os estudantes apontam contribuições voltadas ao conhecimento das fontes e do fluxo da informação, bem como à facilitação do acesso e à seleção de informações de maneira mais efetiva:

(E95) Pode ajudar a buscar a informação de forma mais efetiva e rápida.

(E113) Pode ajudar a saber em que meios podemos obter as informações, como e quando acessá-las.

(E126) [...] proporcionando um olhar diferente relativo à busca pela informação.

(E35) Atualizar meus conhecimentos das fontes e fluxos informacionais.

(E33) O desenvolvimento de competências infocomunicacionais poderá me auxiliar na busca e no gerenciamento de informações relevantes e a melhor forma de oferecê-las aos usuários.

Observa-se que o perfil do mediador também precisa abranger conhecimentos e habilidades de uma diversidade de fontes e ferramentas para a busca e o gerenciamento da informação. Precisa abranger ainda aspectos atitudinais de procurar se atualizar constantemente, buscar e desenvolver estratégias que facilitem o acesso à informação; essas atividades estão intimamente relacionadas à mediação implícita.

Para Fachin (2013, p. 36), o mediador também “[...] facilita o acesso à informação criando instrumentos facilitadores, como resumos, índices, fichamentos, buscas especializadas etc., que são tanto usados no ambiente da web ou em suporte físico”. Essas atividades podem ser consideradas como parte da ação mediadora implícita, já que embora se tenha como objetivo final a satisfação da necessidade informacional do prosumidor, não há uma relação direta e presencial com ele. Assim como elas podem ser analisadas a partir da estética, uma vez que essa se dá na construção dos instrumentos que tornam a busca amigável e confortável.

Esse aspecto da busca é também apontado, a partir do viés formativo, na perspectiva da orientação do prosumidor:

*(E108) De modo que eu possa **auxiliar os pesquisadores onde e como pesquisar.***

*(E99) Com as ferramentas ideais para buscar informação, transmiti-la e **orientar os usuários em suas buscas particulares.***

Observa-se que há uma preocupação tanto em aprender a buscar as informações quanto em orientar o prosumidor a fazê-lo. Ao passo em que o mediador possui o domínio acerca das fontes e ferramentas necessárias, ele pode ainda contribuir para que o prosumidor desenvolva essa competência. Ressalta-se que esse viés formativo envolve não só as habilidades operacionais, mas sobretudo a criticidade. Por exemplo, não basta conhecer as fontes de informações disponíveis, é necessário pensar qual a mais adequada para cada necessidade, analisar a sua confiabilidade e pertinência.

Já quanto ao **uso da informação**, as contribuições apontadas pelos estudantes apresentam-se ainda um pouco vagas, de modo que esse elemento é apontado como necessário, mas não fica claro de que forma se consolida a sua contribuição para o perfil do mediador. O E103 afirma que o desenvolvimento de competências infocomunicacionais contribui para a utilização mais expressiva da informação tanto para fins profissionais quanto pessoais:

(E103) O desenvolvimento de competências infocomunicacionais nos ensina não só formas mais eficientes de buscar e avaliar a informação que desejamos, mas como utilizá-la de forma mais expressiva, seja na nossa atuação como bibliotecários (promovendo oficinas de aprendizagem para usuários, por exemplo) ou no nosso dia-a-dia (compartilhar dicas com familiares e amigos de como nos prevenirmos na quarentena, por exemplo).

Acredita-se, a partir dos relatos da subseção referente ao papel do mediador especificamente quanto ao uso, que o desenvolvimento da competência em informação pode ajudar no uso mais consciente, crítico e ético em torno da informação. De acordo com Pelegrini e Vitorino (2018, p. 130), a dimensão ética nesse contexto relaciona-se ao “[...] uso legal e responsável da informação, fundamentado nas leis e normas que regem o uso da informação em cada país, e nos princípios éticos de respeito, justiça, solidariedade e compromisso, que resultam no bem coletivo e na cidadania”. Diante disso, de acordo com as autoras, é exigido do profissional a capacidade de julgamento crítico para tomar decisões e assumir determinadas posturas em seu ambiente de trabalho.

A produção de conteúdo é um aspecto importante dentro do escopo do uso da informação porque estabelece uma relação direta com a apropriação da informação, que é condição *sine qua non* para que o indivíduo possa transformar a informação em conhecimento. Para Barreto (2009), é a apropriação da informação que permite ao sujeito modificar as suas condições de entendimento e conhecimento e que o leva a sair da condição de apenas receptor para tornar-se também um produtor. Questiona-se, portanto, o fato de a produção não se mostrar presente de forma explícita nas falas dos estudantes. Foi possível identificar uma referência ao termo “produtor”, que aparece associado a uma caracterização do perfil do prosumidor.

A criação de conteúdo envolve a capacidade de organizar peças de informação, sintetizá-las e atribuir novos significados. Para tanto, envolve atividades cognitivas como ler, interpretar, juntar e inter-relacionar informações diversas para construir um novo conhecimento, o que revela uma apropriação das informações, conforme defende Barreto (2009).

Nesse sentido, foram identificadas falas que podem ser relacionadas ao desenvolvimento da criticidade e à apropriação da informação para tomada de decisão, geração de conhecimentos ou mesmo no processo de mediação da informação:

(E90) E em segundo demonstrar que quando se localiza informações com embasamento permitindo a crítica pelo assunto, damos direcionamento para que o usuário se torne uma pessoa mais consciente do que fazer com a informação adquirida.

(E85) Através de competências infocomunicacionais, posso reunir competência informacional, que é o saber acessar a informação, compreendê-la e gerar conhecimento, e realizar a interação necessária para transmitir esse conhecimento, com competência comunicacional. Assim, a mediação da informação ocorre de forma completa.

(E94) Ajuda na tomada de decisão.

A preocupação quanto à formação de sujeitos mais críticos e conscientes, capazes de se apropriar das informações, demonstra que os estudantes possuem um nível de consciência em torno do seu papel social e se encontram no processo de construção de um perfil proativo e colaborativo.

Portanto, concorda-se com Shapiro e Hughes (1996), que compreendem o aprendizado em torno da informação como algo mais amplo no sentido de que os sujeitos não só usem, mas também pensem criticamente sobre a informação. Os autores defendem a alfabetização como arte liberal, conhecimento que faz parte do que significa ser uma pessoa livre no contexto histórico atual do início da era da informação. De modo que os sujeitos não sejam apenas consumidores eficientes da informação, mas prosumidores dotados de criticidade e autonomia.

Outro ponto que evidencia isso é verificado a partir da notável preocupação entre os estudantes em se qualificar e em atender as exigências de uma sociedade que exige cada vez mais competências e habilidades dos profissionais para lidar com a informação, a comunicação, especialmente no contexto tecnológico e digital. Destaca-se ainda que muitos estudantes se mostraram preocupados também com o prosumidor, ressaltando a importância da interação, de atender as suas necessidades informacionais e também com relação à sua qualificação, como se vê nestes extratos:

(E18) Atuo como bibliotecário em uma biblioteca universitária, sendo muito importante me qualificar para então que isso se reflita nos serviços que ofereço.

(E25) Abrir a visão para diversos conceitos e técnicas informacionais.

(E31) Quanto mais preparado, quanto mais competências eu conseguir desenvolver na minha formação, me tornarei um profissional mais completo para atuar no mercado de trabalho.

(E45) Atualização de novos conhecimentos e ideias para desenvolver novos projetos na unidade de informação.

(E74) Acredito que este curso venha a contribuir para uma maior compreensão e aplicabilidade dos recursos informacionais disponíveis hoje em diferentes plataformas, de forma que esses recursos sejam utilizados em benefício da

comunicação educativa, da informação correta, da veracidade das opiniões, e mostre formas de evitar os meios que tem como objetivo desinformar.

(E92) Pode melhorar meu conhecimento acerca de habilidades necessárias para uso adequado das tecnologias da informação.

(E127) Aprimorando e ampliando o leque de intervenções contribuindo para a qualificação no perfil e atuação profissional.

Vê-se que dentre os aspectos citados que influenciam nessa qualificação estão a adequação ao mercado de trabalho, melhorar a relação com a tecnologia, melhorar o perfil e a atuação profissional, bem como a atualização dos conhecimentos. Os comentários acima reforçam a importância da atualização dos currículos dos cursos no Brasil e do investimento das instituições – e outras iniciativas, como grupos de pesquisa, projetos etc. – em programas para a formação continuada de profissionais.

Esses elementos também estão intimamente relacionados com a **aprendizagem ao longo da vida**. Nesse aspecto, é interessante observar a percepção dos estudantes sobre como as competências infocomunicacionais podem ajudar-lhes na construção do seu aprendizado:

*(E9) Sou estudante de Arquivologia e o cerne desta área é a informação, por isso, o **aprendizado contínuo** e a aplicação dessas competências são fundamentais. Para cumprir com este desenvolvimento irei aplicar durante a graduação e após a formação consultando sempre os materiais disponibilizados, me atualizando, sendo bem analítica e interagindo com usuários.*

*(E114) Acredito que **nunca sabemos tudo, estamos em constante evolução**, portanto o desenvolvimento de competências infocomunicacionais vai me ajudar a ser uma melhor mediadora da informação.*

*(E122) **Irá abrir novos horizontes**, pois até o momento me detinha nas competências em informação, e acredito que as competências infocomunicacionais vão mais além.*

(E129) Reconhecer as minhas falhas e atualizar o meu conhecimento sobre questões que não eram tão estudadas no ano da minha formação acadêmica em 2003.

Estabelecer comunicação também é um aspecto bastante referenciado nas falas dos estudantes, que acreditam que o aprimoramento de competências infocomunicacionais possibilita um melhor diálogo e uma melhor relação com o prossumidor, bem como melhora a sua atuação:

(E16) Para **uma melhor comunicação entre usuário e na recuperação da informação** que ele esteja em busca.

(E29) Capacitar e motivar na intermediação de informações entre fontes e públicos em sua pluralidade e ao mesmo tempo especificidade.

(E34) Melhorará a comunicação com os leitores.

(E36) Irá contribuir no tocante a **como comunicar com o público de maneira mais assertiva**. Sabemos a necessidade social e a contribuição da atuação como mediadores no aspecto teórico, desenvolver habilidades para de fato atuar como mediadores é primordial.

(E40) Me fornecerá conhecimentos suficientes para **utilizar estratégias de comunicação** verbal ou não verbal.

(E44) O desenvolvimento das competências infocomunicacionais contribuirá para o **aperfeiçoamento do diálogo e da comunicação com os usuários** em geral.

(E75) Atrelar a informação e a comunicação como mediador.

(E101) Acredito que isso possa **facilitar a comunicação, tornando-a limpa, sem ruídos** e me fazer desempenhar um trabalho de excelência no turbilhão de informações.

Verifica-se que os estudantes entendem a necessidade de aprimorar as competências em comunicação de forma agregada ao seu perfil, sobretudo para aprender a utilizar ferramentas, estratégias para estabelecer a comunicação de forma a manter uma relação com o outro, especialmente com o prossumidor. Portanto, a comunicação aparece comumente associada ao ato de mediar a informação reforçando, assim, os preceitos defendidos por Gomes (2014) e Silva J. (2015), de que a mediação da informação se dá por meio de um processo dialógico e interacionista, a partir de uma construção social.

De forma geral, observou-se que os estudantes, ao longo do desenvolvimento do PCInfo, relataram dificuldades em relacionar-se com os prossumidores e com outros sujeitos, o que pode ser também evidenciado a partir da análise de sua percepção. O diálogo se mostra um desafio para eles, seja para elucidar a necessidade informacional do prossumidor, seja para negociar com outros sujeitos do processo de mediação, como fontes pessoais. Nesse sentido, compreende-se que o desenvolvimento de competências em comunicação possibilita ao mediador abrir-se ao diálogo, interagir e buscar desenvolver laços sociais importantes para sua atuação como profissional social.

A dialogia torna-se, ainda, facilitadora da negociação no processo de mediação da informação. De acordo com Freire (1996, p. 50), a relação dialógica envolve abrir-se ao mundo, “[...] a razão ética da abertura, seu fundamento político, sua referência pedagógica; a boniteza que há nela como viabilidade do diálogo. A experiência da abertura como experiência fundante do ser inacabado que terminou por se saber inacabado”. Essa abertura ao mundo e ao diálogo permite ao sujeito saber o que não se sabe, buscar respostas e explicações e, com isso, aproximar-se do outro.

Esses aspectos dialógicos também guardam relação com a **interatividade**. De acordo com os estudantes, a interação do mediador com o prosumidor torna o processo de satisfação das necessidades informacionais mais eficiente:

(E4) Utilizar essas habilidades facilita no trabalho profissional, tanto no trato da informação quanto na interação com os usuários.

*(E49) A aquisição de conhecimentos na área de ferramentas de comunicação que auxiliem nas interações e mediações com os usuários físicos e digitais, **permitem que o profissional da informação consiga atender de forma mais eficiente as necessidades informacionais do público-alvo, bem como explorar novas ferramentas capazes de facilitar a interatividade e acesso às informações confiáveis e organizadas.***

Nesse sentido, aprender e aprimorar os conhecimentos em torno da comunicação possibilita o uso de ferramentas e estratégias para melhorar também a interatividade com o outro, de modo a tornar a mediação mais fluida e alinhada às expectativas dos sujeitos envolvidos. Além disso, a interatividade também contribui para que o processo se torne mais colaborativo.

Importante ressaltar que essa interatividade precisa ser compreendida a partir de um viés mais voltado à construção interativa do relacionamento em progresso, e não apenas como uma mera transmissão de mensagens, conforme defende Primo (2011). Portanto, não se trata de uma relação de causa e efeito, mas sim que carrega movimento, recursividade e dinamicidade, podendo transformar o próprio relacionamento. Um exemplo disso é a participação do mediador em redes sociais. Elas precisam ser encaradas não apenas como um canal de transmissão e disseminação de conteúdos, mas também como uma forma de estreitar a relação com os prosumidores, de modo a lhes dar possibilidades de dialogar, interagir com os serviços informacionais, expressar as suas ideias e posicionamentos, bem como desenvolver laços sociais.

Entende-se que a participação na cultura digital depende da capacidade de interagir dentro de grupos. A colaboração ou o trabalho em equipe, a flexibilidade e a adaptabilidade são exemplos de habilidades que pertencem à referida categoria (OCDE, 2010). Os estudantes relatam seu interesse em participar de redes sociais e ocupar os espaços digitais para ampliar sua interação com o prosumidor. Dessa maneira, ressalta-se que a simples participação em redes sociais e ambientes colaborativos não é suficiente. É necessária uma interação baseada no agir consciente em torno do ambiente informacional e do diálogo para que se possa participar ativamente dessa cultura digital.

A **colaboração** aparece representada nas falas dos estudantes a partir de uma atuação ativa e participativa que envolve a interação, a troca de ideias, bem como a crítica:

*(E68) As bibliotecas têm que se reinventar para acompanhar as **demandas dos usuários, cada vez mais conectados, consumidores e produtores de informação**. Neste cenário, a interação se torna fundamental e as competências informacionais não são mais suficientes por si só, **torna-se necessário saber aproveitar os ambientes digitais para estabelecer interações, trocar, criticar e apresentar informações e ideias de forma colaborativa**.*

*(E110) Pode me ajudar a trabalhar melhor a identificação das necessidades de informação dos usuários da biblioteca e **na minha atuação participativa e colaborativamente como bibliotecária**.*

Destaca-se o aspecto mencionado na fala de E68, que traz o entendimento do “usuário” enquanto sujeito que não apenas consome, mas também produz informação. Essa perspectiva está alinhada com os preceitos defendidos nesta tese, que compreendem o sujeito – aqui entendido como prosumidor – como agente ativo no processo de mediação da informação. É especialmente relevante identificar esse aspecto em um depoimento que também destaca o aspecto colaborativo no perfil do mediador da informação. Retoma-se, ainda, a observação feita na análise da Figura 13, onde a unidade de registro “usuário” aparece com uma frequência significativa se comparada à unidade “profissional”, que é a segunda mais frequente, sendo a primeira mais indicada a unidade de registro “informação”.

Diante disso, a partir dos resultados obtidos, considera-se que os estudantes apresentam indícios de uma consciência participativa e colaborativa necessária ao perfil do mediador da informação e compreendem que o prosumidor também desempenha um papel ativo nesse processo. Em contraponto, considera-se

importante ressaltar dois elementos da colaboração que não aparecem de forma explícita na fala dos estudantes, que são: o uso das mídias sociais e o trabalho colaborativo – nesse segundo inclui-se também a produção. O desenvolvimento de competências em comunicação amplia a reflexão sobre manter uma rede de contatos para ajuda mútua e também acerca da cocriação.

A participação em mídias sociais pode facilitar a inserção do mediador em uma cultura participativa, estimulando-o a atuar de forma ativa e a se envolver com outros sujeitos e com as suas atividades sociais. Além disso, é um meio que pode possibilitar uma maior aproximação e interação com os prossumidores, já que se observa uma movimentação desses sujeitos, que se engajam coletivamente para atingir objetivos em comum.

Quanto ao trabalho colaborativo, compreende-se que essa é uma condição necessária ao perfil do mediador da informação, uma vez que a ação mediadora é compreendida a partir de uma construção social. Nesse sentido, o trabalho colaborativo pode envolver a relação do mediador com outros profissionais. Ter um perfil interdisciplinar se faz cada vez mais necessário em um cenário informacional diversificado e exigente.

Conforme Freire (1979), o sujeito é um ser inacabado, por isso, entende-se a importância de estabelecer redes para ajuda mútua. Assim, é possível identificar uma contribuição das competências em comunicação para o processo de tomada de consciência, no sentido de que é preciso ter consciência de suas limitações, interesses e necessidades, e também quando é necessário buscar ajuda, congregar e partilhar experiências, conhecimentos e habilidades. Isso é especialmente necessário para a atuação do mediador, uma vez que a informação é um objeto complexo e multifacetado.

A cocriação é um tipo de trabalho colaborativo que exige que o profissional saiba lidar com opiniões diversas, respeitar o outro (suas ideias, personalidade, contexto cultural e social, idioma e afins) e defender opiniões. Esse é o centro do modelo da comunicação, segundo Wolton (2010, p. 65): “[...] aceitar a identidade e organizar a convivência das diferenças”. Nesse sentido, a produção colaborativa faz parte de um processo criativo, coletivo e interativo, que envolve saber trabalhar em colaboração especialmente via rede, ter autonomia e iniciativa para contribuir com seus conhecimentos ao mesmo passo em que mantém o respeito ao outro.

No tangente à competência em comunicação, são apontados pelos estudantes elementos relacionados a **disseminar informações**:

*(E17) Talvez me dando mais clareza sobre formas de **disseminar** a informação.*

*(E102) Ajudará a identificar a melhor forma de **apresentar uma informação** para determinado público.*

No entanto, essa disseminação aparece mais atrelada à apresentação e/ou disponibilização do conteúdo. Acredita-se que essa disseminação pode também revelar uma postura proativa do mediador de dar visibilidade a determinadas informações com base no comportamento informacional apresentado pelo prosumidor. Um exemplo disso: o mediador pode elaborar um catálogo de determinada série de um arquivo que mais corresponde ao perfil dos prosumidores. Essa estratégia de disseminação possibilitará não somente a difusão dessas informações, mas também a geração de um novo conhecimento.

A disseminação de informações está relacionada também com a **curadoria da informação**. Vê-se que o aperfeiçoamento de competências infocomunicacionais, especialmente a competência em informação, pode ajudar os estudantes a aprender a avaliar as informações: filtrar, checar e analisar sua veracidade, confiabilidade, contexto e intencionalidade a partir de critérios bem definidos, levando-os a melhorar sua atuação na curadoria de informações:

(E27) Como mediador da informação necessito ter critérios e saber direcionar a informação de maneira que seja compreendido para aquele que está a buscá-lo, por isso desenvolver essas competências fariam com que entendesse a maneira de como fazer isso.

(E77) Pode me ajudar em como transmitir para outras pessoas informações corretas, ajudar a filtrar essas fontes.

(E82) Me auxiliando nas mais variadas ferramentas e meios para se checar as informações.

(E120) As competências infocomunicacionais podem ajudar na propagação de informações e comunicados reais, perante a sociedade. Desenvolver essas competências nos ajudará a disseminar as informações verdadeiras para as demais pessoas.

(E123) O desenvolvimento de competências infocomunicacionais me ajudará a analisar a veracidade das informações, para assim, disseminar informações de qualidade.

Observa-se que as falas relacionadas à avaliação da informação voltam-se de forma mais enfática para a questão da veracidade. Considera-se importante a preocupação em checar as informações e garantir a disseminação de conteúdos verídicos. No entanto, é importante a reflexão sobre o que está por trás do falseamento das informações, sobretudo em um cenário de grande proliferação de *fake news*, onde precisam ser levados em conta elementos como o contexto social, histórico e cultural da informação, a neutralidade, a imparcialidade e a manipulação. Esses aspectos podem ser analisados ainda sob o viés da dimensão política, pensar os impactos da informação no modo de viver em sociedade, na construção da cidadania e da participação política.

Ainda sob o viés político, cabe discutir a **educação para a informação**. O aprendizado em torno das competências infocomunicacionais pode ser considerado o elo entre a mediação da informação e a formação da autonomia dos prosumidores no que diz respeito à busca, avaliação e uso crítico das informações, conforme exemplificado nas falas dos estudantes do PCInfo:

*(E46) Na elaboração de **projetos para desenvolver competências infocomunicacionais**.*

*(E54) Como **ponte entre o usuário, a informação e os recursos, de modo a propiciar que o usuário caminhe ‘por conta própria’**.*

(E56) Pode me ajudar a identificar a falta dessas competências no usuário para poder supri-las de forma mais efetiva.

(E63) O desenvolvimento dessas competências, para o bibliotecário que atua com capacitação de usuários, pode potencializar seu papel como mediador da informação.

(E65) Principalmente se tratando de como contribuir nesse processo de mediador de informação oferecendo múltiplas opções e suporte para o nosso usuário e de que forma fazer chegar a ele para que se aproprie de forma total dessa matéria-prima tão crucial em tempos modernos: a informação.

(E76) Facilitar a comunicação para entendimento da demanda e para desenvolver treinamentos para os usuários visando a pesquisa em base de dados.

*(E87) O desenvolvimento de competências infocomunicacionais permite que o bibliotecário, enquanto profissional educador, tenha melhor desempenho para **auxiliar o usuário no uso efetivo e ético da informação proveniente em diferentes suportes**.*

(E125) Trabalho na gerência de educação de uma grande empresa, auxiliando mais de 20 bibliotecas no RS. Acredito que irá contribuir muito na construção dos projetos no retorno das atividades.

A partir das falas destacadas, evidencia-se que os estudantes acreditam que tais competências podem auxiliar na elaboração de projetos para a alfabetização dos sujeitos, contribuir para a apropriação da informação e identificação das dificuldades a serem superadas pelos prossumidores e, sobretudo, para desenvolver sua autonomia para lidar com a informação e satisfazer as suas necessidades.

Destaca-se, especialmente nas falas de E54, E65 e E87, um maior nível de conscientização em torno do papel social do mediador. O aspecto formativo é levado a uma perspectiva mais crítica que se preocupa com a apropriação da informação, a criticidade e a autonomia do sujeito frente aos processos informacionais. Portanto, não se resume a uma mera capacitação para que o prossumidor se adapte aos sistemas de informação.

Assim, ressaltam-se, ainda sob essa perspectiva da relação entre as competências infocomunicacionais e a educação para a informação, dois elementos substanciais no processo de mediação sob esse viés da formação da autonomia dos prossumidores que foram identificados nas falas dos estudantes: o senso crítico e a apropriação da informação.

Ademais, na percepção dos estudantes, o emprego e/ou o aperfeiçoamento constante de competências infocomunicacionais trazem contribuições substanciais no processo de construção do perfil do mediador, como: ampliar o potencial desse profissional; estimulá-lo a refletir sobre o seu papel na mediação da informação; incentivá-lo a ser mais ativo, proativo e hábil no uso de recursos de ferramentas informacionais; e mais alinhados às demandas do prossumidor e do cenário informacional vigente no século XXI:

*(E86) Conhecer o uso de fontes seguras, confiáveis, de qualidade; entender as demandas informacionais do usuário; saber traduzir sua linguagem a fim de oferecer a informação desejada; traçar o perfil destes usuários e desenvolver projeções de uso de conhecimento. **Acredito que todas essas habilidades sejam responsáveis por transformar o profissional da informação num mediador. O curso de competências infocomunicacionais traz os conhecimentos necessários para tal, fomentando o desenvolvimento destas habilidades e contribuindo para o desenvolvimento do perfil desse moderno profissional da informação.***

*(E96) Quanto mais eu me apropriar das referidas competências, **melhor será a minha capacidade de exercê-las de maneira ativa.***

*(E98) É importante que o bibliotecário seja proativo e busque sempre se atualizar, investindo parte do seu tempo em cursos que possam **agregar valor e melhorar ainda mais o seu trabalho.***

*(E135) Pode auxiliar **no entendimento do meu papel como mediadora** e através dos ensinamentos do curso, poder colocá-los em prática.*

*(E51) Ampliando **o potencial de mediador**.*

A partir dos resultados obtidos, conclui-se que a percepção dos estudantes em torno do papel do mediador da informação e sobre como o desenvolvimento de competências infocomunicacionais contribui para o seu perfil revela uma postura mais crítica e reflexiva acerca do seu fazer profissional. Ao mesmo tempo em que reconhecem os desafios e as dificuldades, também vislumbram as potencialidades desse sujeito no processo de mediação da informação.

A mediação da informação, na forma como é entendida pelos estudantes, relaciona-se a um processo colaborativo capaz de proporcionar trocas informacionais e construção de conhecimento, espaço de dialogia e desenvolvimento e/ou aperfeiçoamento de competências mútuas tanto para o mediador quanto para o prosumidor.

Observou-se que determinados elementos que podem ser desenvolvidos a partir das competências infocomunicacionais são identificados na percepção dos estudantes participantes da pesquisa, como: aprender a buscar, avaliar e usar as informações de forma crítica e ética; estabelecer comunicação e relacionar-se com o outro por meio do diálogo, da interatividade e da colaboração; incentivar a alfabetização crítica e contribuir para a formação da autonomia do outro; e refletir sobre a aprendizagem ao longo da vida. Esses elementos aparecem intimamente relacionados com a construção do perfil do mediador da informação do século XXI.

Nesse sentido, as competências infocomunicacionais: potencializam o papel do mediador e contribuem para a construção de um perfil ativo e protagonista, ao passo que melhoram sua capacidade para a busca, a avaliação e o uso da informação; enriquecem sua relação com o prosumidor ao trabalhar aspectos do seu processo comunicacional, como aprender a dialogar, interagir e trabalhar colaborativamente; ampliam seu olhar para a alfabetização crítica e para a formação da autonomia do prosumidor para lidar com a informação; e, sobretudo, despertam a autorreflexão em torno do próprio aprendizado.

7.4 INTERPRETAÇÃO DOS RESULTADOS

Para compreender como o desenvolvimento dessas competências contribui para a construção do perfil do mediador da informação foi necessário explorar o campo empírico e observar ações de promoção de competências infocomunicacionais em sujeitos que já concluíram a formação acadêmica ou que estão nesse processo de formação.

Assim se deu a observação participante em torno do curso de extensão PCInfo voltado à promoção de competências infocomunicacionais no ensino superior, que foi direcionado para estudantes dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia da UFBA e para estudantes do curso de Biblioteconomia da UFRGS e bibliotecários.

Em termos gerais, procurou-se analisar como o aprendizado em torno do desenvolvimento das competências se reflete na conscientização da atuação do arquivista e/ou bibliotecário na mediação da informação, assim como buscou-se compreender o papel do mediador e a contribuição das competências na formação do perfil profissional a partir da percepção daqueles que vivenciaram o PCInfo.

A experimentação do curso de extensão em suas duas edições possibilitou uma maior compreensão acerca da promoção de competências infocomunicacionais, pois tais ações educativas precisam ser pautadas numa concepção crítica e problematizadora que está além da transmissão de conteúdos e, portanto, extrapola a abordagem técnica e instrumentalista.

O cenário fortemente influenciado pela inserção e pelo desenvolvimento das tecnologias digitais impacta diretamente na percepção dos estudantes em torno da sua atuação, na preocupação pelo constante desenvolvimento de habilidades para manter-se ativo e atualizado a fim de atender as demandas de um ambiente profissional cada vez mais competitivo.

Nesse sentido, o próprio entorno evidencia a necessidade de um profissional proativo, curioso, capaz de aprender e inovar, o que demanda também competências transversais, como criatividade, inteligência, proatividade e empreendedorismo. Desse modo, foram identificados aspectos que se repetem nas falas dos estudantes, como a autonomia, a colaboratividade, a dialogia, a criticidade e a aprendizagem ao longo da vida.

Embora uma das motivações para o desenvolvimento de competências infocomunicacionais apontadas tenha sido a própria qualificação e uma melhor relação com a informação e a comunicação, entende-se que a análise das falas dos sujeitos deixa evidente uma preocupação que alcança o outro e que adentra, portanto, no campo da educação para a informação.

A noção de neutralidade é deixada de lado e a ação mediadora tende a ser percebida a partir de um viés mais colaborativo, em associação com uma responsabilidade social. Logo, os sujeitos da pesquisa se percebem como agentes ativos e interagentes no processo de mediação da informação e pontuam o impacto de suas ações no acesso, na disseminação, no uso da informação ou mesmo na educação dos prosumidores.

Ao mesmo tempo, há uma iniciação no processo de tomada de consciência em torno dos próprios conhecimentos, habilidades e atitudes à medida que reconhecem as fragilidades e as dificuldades a serem superadas e se mostram dispostos a aprender continuamente. A partir da observação dos sujeitos participantes da pesquisa, por exemplo, identificou-se que um dos aspectos em que eles se sentem menos preparados e seguros é na promoção das competências. Assim, embora tenham consciência da sua importância e dessa fragilidade como educadores para a informação, demonstram dificuldades para fazê-lo. Ao analisar os depoimentos, fica evidente a preocupação em superar essas fragilidades.

Ainda há resquícios de uma mediação passiva na percepção de alguns sujeitos que são, especialmente, observados em falas que trazem palavras como “treinamento”, “capacitação” e “instrução” relacionando-as aos prosumidores. No entanto, abrem-se espaços para uma dimensão mais social da mediação da informação no momento em que se enfatiza a necessidade da criticidade e de elementos que levam à educação para a informação.

A partir da análise dos dados, é possível estabelecer uma relação entre o desenvolvimento de competências infocomunicacionais e o processo de tomada de consciência em torno do papel do mediador da informação. Ao empregar e falar sobre as competências que desenvolvem continuamente, os sujeitos se mostraram abertos a refletir sobre o seu entorno, seu próprio aprendizado e, especialmente, o seu fazer profissional.

Os participantes da pesquisa enfatizam a contribuição das competências infocomunicacionais ao dar-lhes a base para compreender a necessidade

informativa do prosumidor, o conhecimento das fontes e do fluxo da informação e, sobretudo, a curadoria e a educação para a informação como, por exemplo, no apoio à elaboração de projetos voltados à promoção das competências. No entanto, não fica explícito de que forma se consolida essa contribuição para o uso da informação.

Percebeu-se nesses estudantes um perfil ativo e colaborativo embasado numa perspectiva mais sociopolítica, que inclui o desenvolvimento de competências, a desconstrução de conceitos e velhos dogmas, uma ação democrática, justa, participativa e o respeito à diversidade e pluralidade. Por outro lado, a predisposição para a produção e a cocriação não se mostra de forma explícita no perfil desses estudantes, tendo em vista que o termo “produtor” é utilizado apenas uma vez e aparece associado à caracterização do prosumidor.

Diante da análise e da interpretação dos dados, defende-se que o mediador da informação do século XXI carece de uma formação em novos moldes, alicerçada nos aspectos teóricos e fundamentais da mediação da informação e no desenvolvimento de competências infocomunicacionais para uma atuação consciente. Resumidamente, pode-se dizer que os aspectos formativos propostos como necessários à construção e/ou renovação do perfil desse profissional consiste em:

- a) um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para lidar criticamente com a informação em toda a sua extensão, envolvendo, assim, elementos estéticos, éticos e políticos;
- b) um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para se comunicar e relacionar-se a partir do desenvolvimento de aspectos dialógicos, colaborativos e voltados à alteridade;
- c) um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes para saber lidar com as tecnologias e seu impacto social, político e cultural, de forma transversal e relacionada às demais competências;
- d) uma postura crítica metacognitiva que possibilite o pensamento sobre o próprio aprendizado;
- e) uma postura voltada à ação-reflexão, que possibilite a conscientização do seu papel enquanto mediador da informação e a sua responsabilidade

social ao ajudar o prosumidor a educar-se, o que se reflete na educação para a informação.

Para tanto, este estudo apoia-se nos preceitos da competência em informação, da competência em comunicação e da competência operacional imbricados no conceito de competências infocomunicacionais, conforme explorado por Borges (2011), na abordagem *metaliteracy* adotada por Jacobson e Mackey (2013) e na conscientização proposta por Freire (1979). A pesquisa ampara-se, ainda, numa perspectiva de mediação da informação entendida como uma ação de interferência, dialógica e colaborativa, que visa a construção de conhecimento.

É importante, ainda, reconhecer que há outros aspectos envolvidos na construção do perfil do mediador. Dentre eles estão sua formação acadêmica, suas experiências e vivências, sua bagagem de conhecimentos prévios, suas relações profissionais e interpessoais, bem como suas competências transversais. No entanto, este trabalho focou apenas nos conhecimentos, habilidades e atitudes em torno da informação e da comunicação.

Diante disso, defende-se que o mediador da informação tem um papel social ao contribuir no processo de formação da autonomia dos prosumidores no que diz respeito à busca, ao uso e à satisfação de suas necessidades informacionais. Ressalta-se, nesse sentido, que a autonomia é resultado de uma construção que transcende a formação acadêmica, chegando ao campo da autoaprendizagem, por exemplo.

Para desenvolver esse papel de forma consciente, é importante que o arquivista e o bibliotecário se permitam desenvolver e aperfeiçoar seus conhecimentos, habilidades e atitudes em torno da informação e da relação com o outro. O desenvolvimento de competências infocomunicacionais pode contribuir para esse processo de construção de um perfil ativo, consciente, autônomo, colaborativo e, portanto, protagonista, que se alinha ao papel do mediador da informação no século XXI.

8 CONCLUSÃO

Este estudo se propôs a analisar o papel do mediador da informação no século XXI e a contribuição do desenvolvimento de competências infocomunicacionais para a construção de um perfil alinhado a uma atuação consciente. Para tanto, buscou-se elucidar o papel do mediador da informação no século XXI, identificar as competências necessárias ao seu perfil profissional e analisar os elementos necessários à construção desse perfil, levantados a partir do desenvolvimento de competências infocomunicacionais experienciadas no curso de extensão PCInfo.

Para se chegar ao papel do mediador da informação no século XXI, foi preciso compreender o fenômeno da mediação da informação como parte de um processo histórico-social que se ressignificou a partir das mudanças comportamentais dos prosumidores, antes passivos e coadjuvantes na busca e no uso da informação e, hoje, cada vez mais ativos e protagonistas. Atrelado a isso, tem-se uma maior valoração da informação nesse cenário contemporâneo.

A relação entre o prosumidor e o mediador da informação mudou e essa mudança pode ser vista desde a forma de contato (presencial ou a distância) até o comportamento dos sujeitos envolvidos. O acesso à informação é cada vez mais facilitado pelas tecnologias e as influências de uma cultura participativa estimulam o prosumidor a buscar, compartilhar e produzir informações. Diante disso, o profissional deslocou o seu foco da custódia informacional para o acesso. No entanto, no século XXI esse posicionamento parece não ser o bastante.

O comportamento e a postura do mediador da informação precisam estar associados ao contexto em que a ação mediadora se estabelece. Esse contexto engloba prosumidores ativos e mais exigentes, uma vasta gama de informações em fluxo nos espaços digitais – em grande parte dispersas e desorganizadas –, uma inovação constante das ferramentas tecnológicas e uma forte demanda por competências infocomunicacionais. Logo, faz-se necessário transformar o modo de ver, agir e pensar a mediação da informação.

O cenário informacional abre diversas possibilidades para a atuação do mediador. Um exemplo é o combate à desinformação e à proliferação de *fake news*, que escancarou a necessidade por competências infocomunicacionais para saber

lidar não só com a informação, mas também com as crenças e os posicionamentos divergentes.

Há uma linha que é necessária e que vem sendo bastante explorada por arquivistas e bibliotecários que consiste na avaliação da informação. Não resta dúvidas de que os mediadores da informação são grandes especialistas na análise e seleção das informações de acordo com a sua veracidade e o seu contexto; muito disso se deve ao domínio de competência em informação. Mas essa atuação se mostra insuficiente, pois diariamente novas informações falsas são compartilhadas, endossando esse movimento da desinformação. Nesse sentido, a educação para a informação se estabelece como ação indispensável para conscientizar os prosumidores de sua responsabilidade ao produzir, usar e compartilhar informações.

Esse cenário enfatiza, ainda, a necessidade de um olhar mais atento às informações que estão em fluxo e que possuem, portanto, dinamismo e transitoriedade e que impactam cotidianamente na tomada de decisão e no fortalecimento dos discursos e posicionamentos. Como se sabe, nem sempre são informações organizadas que passam por um crivo, portanto, não deveriam ser consideradas objeto da atuação do mediador? Acredita-se que por essa mesma razão é que deveriam ser consideradas na ação mediadora.

Cabe questionar também o quão distante a prática profissional está de uma mediação passiva já que, embora tenha superado o domínio pela guarda da informação, ainda está centrada no domínio do processo informacional. O saber em torno da busca, avaliação e uso ético e crítico da informação não deve manter-se centralizado nos arquivistas e bibliotecários. Para avançar e abarcar amplamente a mediação consciente, o mediador precisará compartilhar o seu conhecimento em torno do processo informacional e contribuir para a emancipação do prosumidor frente ao cenário vingente, de modo que possa se reconhecer enquanto sujeito ativo na produção da informação e não como um mero receptor, podendo tornar-se mais autônomo.

Assim, uma nova movimentação é necessária: deslocar o foco no acesso para abranger também a educação para a informação. Isso significa uma ação mediadora mais focada no sujeito e menos nos sistemas e recursos informacionais, o que reforça o papel social da Ciência da Informação e diminui a ênfase nas abordagens instrumentais, práticas e normativas.

A ação mediadora realizada por arquivistas e bibliotecários precisa evoluir para alcançar a apropriação da informação. Observou-se, a partir da análise dos resultados obtidos, que esses profissionais estão caminhando para essa perspectiva crítica e consciente. Já há indícios de uma maior consciência em torno do papel do mediador da informação e da educação para a informação, porém ainda são identificados resquícios de uma visão passiva, que se reflete no uso de termos como “treinamento”, “capacitação”, dentre outros. Eles também demonstram a necessidade de desenvolver-se e/ou aperfeiçoar-se enquanto infoeducadores.

Apesar de contemplar aspectos técnicos importantes, a relação com a informação admite uma abordagem que vai além dos modos de acesso e uso, de forma que a prática em torno da mediação da informação não pode restringir-se somente à disponibilização do conteúdo. Isso mostra que é preciso fazer o movimento inverso: voltar-se em primeira instância para o prosumidor e, em consequência, para a informação.

A mediação da informação compreendida a partir de uma perspectiva social, colaborativa, pautada na negociação e comprometida com a educação para a informação reforça o papel transformador da ação mediadora, que pode contribuir para a maior autonomia dos sujeitos no processo informacional. De tal modo, entende-se que a relação dialógica entre os sujeitos envolvidos (mediador da informação e prosumidor) favorece esse processo colaborativo e potencializa o papel da ação mediadora. Logo, demanda-se uma postura ativa e consciente do agente mediador.

A partir desse entendimento, compreende-se que o papel do mediador da informação no século XXI, alinhado ao conceito de mediação da informação explorado, consiste em um papel social, que visa contribuir para a emancipação dos sujeitos no processo de busca e uso crítico das informações e se reflete, sobretudo, na educação para a informação. Essa atuação envolve entender e ajudar o prosumidor a definir sua necessidade informacional, orientar a busca e o acesso às informações, orientar a sua avaliação, bem como orientar o uso crítico e ético dessa informação visando a sua apropriação.

Entender a necessidade informacional significa procurar compreender o problema ou a demanda que motivou o prosumidor a buscar informações, o que inclui dialogar e negociar com ele de modo a ajudá-lo a definir e articular a sua própria necessidade, posto que nem sempre o prosumidor tem a clareza do que

necessita e de quais caminhos seguir para atender determinado problema que requer a apropriação de novas informações.

Orientar a busca e o acesso às informações é um aspecto que envolve não só a sua disponibilização, mas o empenho em facilitá-los, o que pode incentivar o prosumidor a empregar e/ou desenvolver suas próprias competências para lidar com a informação; ensinar sobre as fontes e os formatos de informação disponíveis; explicar sobre os sistemas de busca disponíveis; facilitar o acesso a pontos não tradicionais ou em constante mudança à medida que os meios de informação e as fontes evoluem. Mas, sobretudo, incide no incentivo ao pensamento crítico em torno da informação, seu contexto histórico-social e sua intencionalidade, o que também está relacionado a “orientar a avaliação da informação”. O mediador precisa, juntamente com o prosumidor, analisar o tipo de informação acessada e ajudá-lo a perceber se ela é pertinente à sua necessidade, e de que forma o contexto em que aquela informação se insere influencia sua relação com o sujeito.

Especificamente, atuar como mediador da informação envolve ensinar o sujeito a pensar e a questionar de maneira crítica os impactos do uso da informação para tomar uma decisão, resolver um problema ou mesmo criar conteúdos e gerar conhecimentos, orientando-os quanto aos aspectos legais e éticos dessa informação. Fala-se, ainda, da sensibilidade e do cuidado que o mediador precisa ter ao investigar se o sujeito conseguiu atingir seu objetivo, se houve apropriação da informação e satisfação total ou parcial da necessidade informacional.

Se a mediação da informação é caracterizada pela ação de interferência do mediador, então a sua contribuição para a construção do conhecimento está intimamente relacionada com o nível de conscientização desse profissional. Esse confronto coloca em xeque o comportamento dos arquivistas e bibliotecários ao realizar a ação mediadora diante dos aspectos epistemológicos da mediação da informação.

Estão os arquivistas e bibliotecários desenvolvendo uma mediação consciente? Questiona-se a mediação realizada pelos profissionais, pois identificou-se que a ação mediadora nem sempre reflete a teoria defendida na literatura. O mediador, por vezes, age de forma inconsciente, sem a noção mais aprofundada do seu potencial. Se não estão, de que forma conscientizá-los do seu papel? Essa consciência crítica, por vezes, se dá a partir da reflexão da teoria ante a prática. Viu-se, a partir das ideias defendidas por Freire (1979), que o processo de

conscientização se inicia no ato ação-reflexão. O que significa que o conhecimento da teoria em torno da mediação da informação precisa estar alinhado às habilidades e atitudes.

No âmbito empírico desta pesquisa, observou-se que os sujeitos foram estimulados a pensar sobre a sua prática ao vivenciarem o curso de extensão PCInfo, seja por meio das relações estabelecidas, seja por influência do próprio contexto em que estavam inseridos. Assim, revelou-se uma postura mais crítica e reflexiva em torno do papel do mediador da informação e das contribuições do desenvolvimento de competências infocomunicacionais ao perfil profissional, bem como o autoconhecimento em torno do seu aprendizado e da sua atuação profissional (qualidades, dificuldades e potencialidades). Por isso, defende-se o desenvolvimento contínuo das competências infocomunicacionais para a construção de um perfil consciente, colaborativo e protagonista.

Entende-se a conscientização como um processo. Conforme se observa nesta tese, ainda é possível identificar resquícios de uma mediação passiva que se apoia na satisfação da necessidade informacional do sujeito como se este fosse um receptor. Contudo, novos posicionamentos vão dando lugar a uma postura mais crítica e consciente do papel ativo do prosumidor e do potencial do mediador na ação mediadora.

Assim, aspectos associados ao viés funcionalista e ao crítico convivem, influenciam e se confundem nas práticas profissionais de mediação da informação. Desse modo, a construção e/ou a formação do perfil profissional precisa se dar por meio da sustentação das bases teóricas. Mas, para além disso, é preciso que essa teoria esteja associada ao fazer do mediador.

Na perspectiva de aprofundar o diálogo entre a teoria e a prática, foram identificados aspectos estéticos, éticos, políticos, dialógicos, colaborativos e voltados à alteridade, que são necessários ao profissional para atuar de forma consciente no contexto da ação mediadora. Nesse sentido, foram identificadas competências que podem contribuir para a construção de um perfil alinhado ao papel do mediador, de modo que o auxiliem em uma mudança de postura ao realizar a mediação da informação. Defende-se, portanto, que o conjunto de práticas sociocognitivas que leva à mediação consciente demanda competências infocomunicacionais.

Por outro lado, a partir da análise dos relatos dos participantes da pesquisa, demonstrou-se que os profissionais também vivenciam aspectos que estão além da

formação acadêmica. É comumente aceita a ideia de que a academia contribui para a formação dos profissionais, mas há de se considerar também a influência das práticas profissionais, assim como a teoria muitas vezes é desenvolvida, repensada ou aperfeiçoada para alinhar-se ao comportamento dos sujeitos, ou seja, a prática também dita a teoria. Por isso, entende-se que essa relação é dialógica.

As competências infocomunicacionais podem fornecer subsídios para o aperfeiçoamento das dimensões dialógica, estética, ética, formativa e política desenvolvidas na ação mediadora. Nessa perspectiva, as competências em informação contribuem para que o sujeito aprenda a lidar com: as ferramentas, os recursos informacionais e os ambientes informacionais; com a informação, de forma ampla, com ética e criticidade; e com o próprio aprendizado. Já as competências em comunicação reforçam o aprimoramento dos aspectos da dimensão dialógica, como estabelecer a comunicação; aspectos voltados à alteridade e à colaboratividade envolvidos nesse processo de mediação. Nesse sentido, o desenvolvimento de competências infocomunicacionais contribui para a construção de um perfil protagonista e para que a mediação da informação possa atingir um maior nível de conscientização.

Diante disso, defende-se que para desenvolver uma mediação da informação de forma consciente e alinhada ao papel social do mediador no século XXI – que se volta para a orientação no processo de apropriação da informação e formação de maior autonomia do prosumidor na satisfação de suas necessidades informacionais – é essencial o desenvolvimento de competências infocomunicacionais.

Conclui-se que o desenvolvimento de competências infocomunicacionais estimula a construção de um perfil ativo, autônomo e colaborativo. Esse perfil se mostra necessário no contexto de uma mediação da informação voltada à construção do conhecimento, uma vez que contribui para que o mediador se torne, cada vez mais, protagonista nesse processo. Isso, conseqüentemente, o leva a uma atuação mais consciente.

A ausência de uma ação mediadora que reconheça e fortaleça o prosumidor enquanto sujeito cognoscente pode levar ao enfraquecimento do papel do mediador da informação ou mesmo tornar a sua atuação dispensável. Assim, o desenvolvimento das competências infocomunicacionais coloca-se como condição para a consolidação de um novo perfil profissional para o século XXI,

capaz de ressignificar a atuação de arquivistas e bibliotecários no contexto da mediação da informação.

A ação de intervenção experienciada (PCInfo) possibilitou uma maior compreensão em torno da promoção de competências infocomunicacionais, pois ela foi pautada numa concepção crítica e problematizadora, estimulando, assim, a ação-reflexão por meio da associação dos conteúdos didáticos à vida pessoal, profissional e ao cotidiano. Desse modo, ela pode ser também compreendida a partir das abordagens defendidas por Freire (1979, 1996) e Vygotsky (1991), uma vez que o aprendizado significativo se dá a partir das relações entre as pessoas e o contexto histórico, social, político e cultural em que elas estão inseridas.

Nesse sentido, é importante que o arquivista e o bibliotecário tenham a oportunidade de desenvolver e aprofundar os conhecimentos em torno da mediação da informação associada à sua prática profissional ao longo de sua formação acadêmica, seja por meio da integralização do currículo, seja a partir de outras experiências de caráter científico ou extensivo.

O esforço no desenvolvimento de pesquisas, de ações e de reflexão em torno do campo estão repercutindo na formação dos profissionais. Observa-se que gradativamente está ocorrendo uma transformação e/ou um alargamento para uma visão mais humanista, crítica e social em torno da formação do mediador da informação; uma contribuição importante da atuação da universidade.

Por isso, considera-se substancial reconhecer a relevância de ampliar as discussões em torno dos modelos curriculares dos cursos de Arquivologia e Biblioteconomia no âmbito brasileiro, para que o conceito e as bases teóricas da mediação da informação possam ser devidamente aprofundadas na formação acadêmica de arquivistas e bibliotecários.

Portanto, levanta-se essa problemática da mediação da informação na formação acadêmica dos arquivistas e bibliotecários como uma recomendação para trabalhos futuros, uma vez que ela foi identificada durante a realização desta pesquisa, mas não pôde ser aprofundada.

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. 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.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa em Ciência da Informação**, [s.l.], v. 2, n. 1, 2009.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo; SILVA, Rovilson (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.
- ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo; SANTOS, Camila. Mediação, informação, competência em informação e criticidade. *In*: FARIAS, Gabriela; FARIAS, Maria Giovanna. **Competência e Mediação da Informação**: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos. São Paulo: Abecin, 2019.
- ANGLADA, Luís. ¿Son las bibliotecas sostenibles en un mundo de información libre, digital y en red?. **El profesional de la información**, [s.l.], v. 23, n. 6, 2014.
- ARRUDA, Maria Izabel; OLIVEIRA, Hamilton. Um olhar sobre a evolução do conceito de mediação na Ciência da Informação. **RICI**: Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação, Brasília, v. 10, n. 1, p. 218 -232, jan./jul. 2017.
- BAPTISTA, Sofia; CUNHA, Murilo. Estudo de usuários: visão global dos métodos de coleta de dados. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 2, p. 168-184, ago. 2007.
- BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Persona, 1977.
- BARRETO, Aldo. Mediações digitais. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 10, n. 4, ago. 2009.
- BBC NEWS BRASIL. 'Nativos digitais' não sabem buscar conhecimento na internet, diz OCDE. Disponível em: <https://www.bbc.com/portuguese/geral-57286155>. Acesso em: 16 jun. 2021.
- BEHAR, Patrícia; TORREZZAN, Cristina. Parâmetros para a construção de materiais educacionais digitais do ponto de vista do design pedagógico. *In*: BEHAR, Patrícia (org.). **Modelos Pedagógicos em Educação a Distância**. v. 1. Porto Alegre: Artmed, 2009. p. 33-67.

BELLINI, Carlo; GIEBELEN, Edwin; CASALI, Richélita. Limitações digitais. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 2, p. 25-35, maio/ago. 2010.

BELLUZZO, Regina Célia; SANTOS, Camila; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago. 2014.

BERRÍO-ZAPATA, Cristian *et al.* El paradigma de Comportamiento Informacional como alternativa para comprender los fenómenos informacionales en América Latina. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, [s.l.], v. 39, n. 2, p. 133-147, maio/ago. 2016.

BEZERRA, Arthur; SCHNEIDER, Marco; SALDANHA, Gustavo. Competência crítica em informação como crítica à competência em informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 29, n. 3, p. 5-22, jul./set. 2019.

BORGES, Ellen. **Apropriação da informação**: os elementos, o processo e a materialização da informação. 2018. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2018.

BORGES, Jorge Luis. Biblioteca de Babel. Ficções, 1944.

BORGES, Jussara. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais**: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador. 2011. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2011.

BORGES, Jussara. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais**: evidências a partir de organizações da sociedade civil de Salvador. Salvador: EDUFBA, 2013.

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.

BORGES, Jussara; BRANDÃO, Gleise. Análise das competências infocomunicacionais a partir da metaliteracy: um estudo com arquivistas. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 45 n. 2, p.15-25, maio/ago. 2016.

BORGES, Jussara; BRANDÃO, Gleise. Evolução contexto-conceitual das competências infocomunicacionais. **Logeion: Filosofia da Informação**, v. 3, p. 75-86, mar./ago. 2017.

BORGES, Jussara; GARCÍA-QUISMONDO, Miguel Ángel. Competencias en información y en comunicación: desarrollo conceptual a partir de la new media literacy. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Medellín, v. 40, n. 1, p. 35-43, 2017.

BRANDÃO, Gleise. **Competências infocomunicacionais e o arquivista: mediação para apropriação da informação**. 2017. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2017.

BRASIL. **Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996**. Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9394.htm. Acesso em: 18 jun. 2021.

BRASIL. MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. **Portaria nº 544**, de 16 de junho de 2020. Dispõe sobre a substituição das aulas presenciais por aulas em meios digitais, enquanto durar a situação de pandemia do novo coronavírus - Covid-19, e revoga as Portarias MEC nº 343, de 17 de março de 2020, nº 345, de 19 de março de 2020, e nº 473, de 12 de maio de 2020. Disponível em: <http://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-n-544-de-16-de-junho-de-2020-261924872>. Acesso em: 3 jul. 2020a.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. Coronavírus. Disponível em: <https://coronavirus.saude.gov.br/sobre-a-doenca#o-que-e-covid>. Acesso em: 3 jul. 2020b.

CÁDIMA, Francisco Rui. **A televisão, o digital e a cultura participativa**. 1. ed., Lisboa, Media XXI, 2011.

CAVALCANTE, Lígia Eugênia. Políticas de formação para a competência Informacional: o papel das universidades. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 47-62, dez. 2006.

CERVO, Amado; BERVIAN, Pedro. *Metodologia Científica*. 5. ed. São Paulo, Pearson Education do Brasil, 2005.

CHARTIER, Roger. **A aventura do livro: do leitor ao navegador conversações com Jean Lebrun**. São Paulo: Imprensa Oficial do Estado de São Paulo. Editora UNESP, 1999.

CHIZZOTTI, Antonio. **Pesquisa em Ciências Humanas e Sociais**. 4. ed. São Paulo: Cortez, 2000.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nos domicílios brasileiros: TIC domicílios 2018** [livro eletrônico]. São Paulo: Núcleo de Informação e Coordenação do Ponto BR, 2019.

CONSELHO NACIONAL DE EDUCAÇÃO. **Parecer CNE/CES nº 492/2001**. Distrito Federal: Conselho Nacional de Educação, 9 jul. 2001. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/cne/arquivos/pdf/CES0492.pdf>. Acesso em: 18 jun. 2021.

CUNHA, Miriam. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação**; v. 8, n. 15, p. 41-46, 2003.

DARRAS, Bernard. Étude des conceptions de la culture et de la médiation. **MEI: Médiation et information**, Paris, n. 19, 2003. Disponível em: http://www.mei-info.com/wp-content/uploads/revue19/ilovepdf.com_split_4.pdf. Acesso em: 16 jun. 2021.

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: 9 ago. 2021.

DEMO, Pedro. Alfabetizações: desafios da nova mídia. **Ensaio: Avaliação e Políticas Públicas em Educação**, Rio de Janeiro, v. 15, n. 57, p. 543-564, out./dez. 2007.

DIAS, Vanda. Competências e habilidades do profissional bibliotecário como curador digital: proposta de um tutorial interativo. 2019. Dissertação (Mestrado Profissional em Educação e Novas Tecnologias). Centro Universitário Internacional Uninter. Curitiba. 2019.

DUDZIAK, Elizabeth. Competência informacional e midiática no ensino superior: Desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.com**, [s./], n. 13, 2010.

DUNAWAY, Michelle Kathleen. Connectivism: Learning theory and pedagogical practice for networked information landscapes. **Reference Services Review**, [s./], v. 39, n. 4, p. 675-685, 2011.

FACHIN, Juliana. Mediação da informação na sociedade do conhecimento. **Biblos: Revista do Instituto de Ciências Humanas e da Informação**, Rio Grande, v. 27, n. 1, p. 25-41, jan./jun. 2013.

FACHIN, Odília. **Fundamentos da metodologia**. São Paulo: Saraiva, 2006.

FARIAS, Maria Giovanna. Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 2, p. 106-125, set. 2015.

FERREIRA, Miguel; SARAIVA, Ricardo; RODRIGUES, Eloy. **Estado da arte em preservação digital**, 2012. Disponível em: http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/17049/2/Estado_da_arte_em_preservacao_digital_v1.0.pdf. Acesso em: 17 jun. 2021.

FLORIDI, Luciano. Brave.Net.World: the Internet as a disinformation superhighway?. **The Electronic Library**, v. 14, n. 5, oct. 1996. Disponível em: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/eb045517/full/pdf?title=bravene-tworld-the-internet-as-a-disinformation-superhighway>. Acesso em: 18 jun. 2021.

FLORIDI, Luciano. Biblioteconomia e Ciência da Informação (BCI) como Filosofia da Informação aplicada: uma reavaliação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 37-47, jul./dez. 2010.

FREIRE, Gustavo; FREIRE, Isa Maria. Ações para competências em informação no ciberespaço: reflexões sobre a contribuição da metacognição. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 17, n. esp. 1, p. 1-23, 2012.

FREIRE, Paulo. **Conscientização: teoria e prática da libertação: uma introdução ao pensamento de Paulo Freire**. São Paulo: Cortez & Moraes, 1979.

FREIRE, Paulo. **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa** / Paulo Freire. São Paulo: Paz e Terra, 1996. (Coleção Leitura).

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. *In*: FUJITA, Mariangela; MARTELETO, Regina Maria; LARA, Marilda. **A dimensão epistemológica da Ciência da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação**. Marília: Fundepe, 2008. p. 19-34.

FURTADO, Renata; ALCARÁ, Adriana. Modelos de comportamento informacional: uma análise de suas características. *In*: SEMINÁRIO CIENTÍFICO DE ARQUIVOLOGIA E BIBLIOTECONOMIA DO OUTRO LADO DA INFORMAÇÃO, 2015, São Paulo. **Anais eletrônicos [...]**. São Paulo: Unesp, 2015. Disponível em: <https://www.marilia.unesp.br/Home/Eventos/2015/seminariodearquivologiaebiblioteconomia/furtado-r.l..pdf>. Acesso em: 16 jun. 2021.

GAMA, Fernando; FERNEDA, Edberto. Mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. **Informação & Informação**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 148-169, jul./dez. 2010.

GASQUE, Kelley Cristine; COSTA, Sely Maria. Evolução teórico-metodológica dos estudos de comportamento informacional de usuários. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39 n. 1, p. 21-32, 2010.

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Henriette. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 9, n. 1, fev. 2008.

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

GOMES, Henriette. Ação e Comunicação: contribuições de Hannah Arendt e Jürgen Habermas para a compreensão do lócus da dialogia, da ética e do protagonismo no fazer informacional. *In*: Colóquio Habermas, 11., Colóquio de Filosofia da Informação, 2., 2015, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos [...]**. Rio de Janeiro: Salute,

2016. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/bitstream/123456789/988/1/anais-xi-coloquio-2015.pdf>. Acesso em: 29 maio 2020.

GOMES, Henriette. Comunicação e informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. *In*: MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida. **Epistemologias, Comunicação e Informação**. Porto Alegre: Sulina, 2016.

GOMES, Henriette. Protagonismo social e mediação da informação. **LOGEION: Filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 5 n. 2, p. 10-21, mar./ago. 2019.

GOMES, Henriette. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 30, n. 4, p. 1-23, out./dez. 2020.

GONZÁLEZ DE GOMEZ, Maria. Para uma reflexão epistemológica acerca da Ciência da Informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 5-18, jan./jun. 2001.

GONZÁLEZ FERNÁNDEZ-VILLAVICENCIO, Nieves. Alfabetización para una cultura social, digital, mediática y en red. **Revista Española de Documentación Científica**, n. monográfico, p. 17-45, 2012.

HABERMAS, Jürgen. **Agir comunicativo e razão destranscendentalizada**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2001.

HALBWACHS, Maurice. **A memória coletiva**. Tradução de Laurent Léon Schaffter. São Paulo, Vértice/Revista dos Tribunais, 1990. Tradução de: *La mémoire collective*.

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

JAMBEIRO, Othon. Inclusão, Participação Social e Competências Infocomunicacionais. *In*: BORGES, Jussara *et al.* (org.). **Seminário de Competências Infocomunicacionais e Participação Social**, 2012, Salvador. Livro de Memória. Salvador: Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações, 2012. p. 17-23.

JARDIM, José Maria; FONSECA, Maria Odila. Estudos de usuários em arquivos: em busca de um estado da arte. **DataGramaZero - Revista de Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 5, n. 5, out. 2004.

JEANNERET, Yves. Médiation. *In*: COMMISSION NATIONALE FRANÇAISE POUR L'UNESCO. **La société de l'information: glossaire critique**. Paris: La Documentation Française, 2005. p. 105-107. Disponível em: http://www.diplomatie.gouv.fr/fr/IMG/pdf/Glossaire_Critique.pdf. Acesso em: 20 nov. 2019.

LITTLEJOHN, Stephen. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Tradução de Á. Cabral. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

MARCONI, Marina; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MARTELETO, Regina; COUZINET, Viviane. Mediações e dispositivos de informação e comunicação na apropriação de conhecimentos: elementos conceituais e empíricos a partir de olhares inter cruzados. **RECIIS - Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde**. Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, jun. 2013.

MASSENSINI, Rogério Luís. Inclusão digital: sob a ótica da cidadania plena. **DataGramZero - Revista de Ciência da Informação**, João Pessoa, v. 12, n. 2, 2011.

MATA, Marta Leandro; CASARIN, Helen. Aspectos éticos e legais da competência informacional e a formação do bibliotecário: um estudo com graduandos de Biblioteconomia da região Sudeste. **Revista EDICIC**, [s.l.], v. 1, n. 1, p. 119-134, mar. 2011.

MELO, Fernanda Maria; VARELA, Aida. Formação de formadores em Media and Information Literacy (MIL) para países lusófonos africanos. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**. São Paulo, v. 13, n. especial, p. 254-271, jan./jul. 2017.

MIRANDA, Silvânia. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

NEVES, Bárbara. Mediação da informação para agentes sociodigitais: o salto. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 3, p. 413-424, set./dez. 2011.

NEVES, Dulce Amélia. Meta-aprendizagem e Ciência da Informação: uma reflexão sobre o ato de aprender a aprender. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 3, p. 116-128, set./dez. 2007.

OLIVEIRA, Amanda. A mediação da informação como experiência de negociação de sentidos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, [s.l.], 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.

ORGANIZACIÓN PARA LA COOPERACIÓN Y EL DESARROLLO ECONÓMICOS. **Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE**. Disponível em: http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf. Acesso em: 10 maio 2021.

ORTEGA, Cristina. Mediação da informação: do objeto ao documento. *In: Encuentro Ibérico EDICIC*, 7., 2015. Madrid. **Anais eletrônicos** [...]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid, 2015. Disponível em: https://eprints.ucm.es/34512/1/18-Dotta_mediacao-informacao.pdf. Acesso em: 11 mar. 2020.

PASSARELLI, Brasilina *et al.* Identidade conceitual e cruzamentos disciplinares. *In: PASSARELLI, Brasilina; SILVA, Armando; RAMOS, Fernando (org.). E-infocomunicação: estratégias e aplicações*. São Paulo: Senac São Paulo, 2014.

PELLEGRINI, Eliane; VITORINO, Elizete. A dimensão ética da competência em informação sob a perspectiva da Filosofia. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, 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. **INCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 10, n. 1, p. 130-146, mar./ago. 2019.

PERROTTI, Edmir. Infoeducação: um passo além científico-profissional. **Informação@Profissões**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 4-31, jul./dez. 2016.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. *In: LARA, Marilda; FUGINO, Asa; NORONHA, Daisy (org.). Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: Néctar, 2007. p. 46-92.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. **Infoeducação: um salto para o futuro**. *In: MENDONÇA, Rosa Helena; FREDIANI, Magda (org.). TV, educação e formação de professores: Salto para o Futuro: 20 anos*. Rio de Janeiro: ACERP; Brasília, DF: TV Escola, 2013.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. A mediação cultural como categoria autônoma. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 1-22, maio/ago. 2014.

PIERUCCINI, Ivete. **A ordem informacional dialógica: estudo sobre a busca de informação em Educação**. 2004. Tese (Doutorado em Ciência da Informação e da Documentação) – Programa de Pós-Graduação em Ciências da Comunicação, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2004.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 8., 2007. Salvador. **Anais eletrônicos** [...]. Salvador: UFBA, 2007. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em: 17 jun. 2021.

PINHEIRO, Álamo *et al.* Estudo de usos e usuários da informação: uma abordagem em diferentes contextos. **Revista Pensar Gestão e Administração**, v. 2, n. 1, jul. 2012.

PRIMO, Alex. Interação mútua. *In: PRIMO, Alex. Interação mediada por computador: comunicação, cibercultura, cognição*. 3. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011. p. 99-132.

REYES, Alexandra et al. Gestor e Curador da Informação: tendências, perfis e estratégias de reconhecimento. **Páginas a&b**, Porto, s. 3, n. 7, p. 3-15, 2017.

RIBEIRO, Fernanda. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan./abr. 2010.

SAMPAIO, Denise. **Mediação bibliotecária no desenvolvimento de competências em informação para o uso do portal de periódicos da CAPES**. 2016. Dissertação (mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife, 2016.

SANTOS, Fábio; BORGES, Jussara. Educação para a informação: direcionamentos de organizações da sociedade civil de Salvador. *In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação*, 14., 2013, Florianópolis. **Anais eletrônicos** [...]. Florianópolis: UFSC, 2013. Disponível em: <https://repositorio.ufba.br/ri/bitstream/ri/15074/1/Artigo%20com%20F%c3%a1bio.pdf>. Acesso em: 6 jun. 2021.

SANTOS, Jaires. **Competência em Informação dos egressos do curso de Biblioteconomia: uma análise na região Nordeste do Brasil**. 2015. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2015.

SANTOS, Jaires; BARREIRA, Maria Isabel. O bibliotecário do Nordeste brasileiro: elucubrações do processo de aprendizagem e da competência em informação. **RBBD: Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, v. 15, n. 2, p. 237-250, 2019.

SANTOS NETO, Arlindo. **O estado da arte da mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos**. 2019. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2019.

SAYÃO, Luis Fernando; SALES, Luana Farias. Curadoria digital: um novo patamar para preservação de dados digitais de pesquisa. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 179-191, set./dez. 2012.

SHAPIRO, Jeremy; HUGHES, Shelley. **Information literacy as a liberal art: Enlightenment proposals for a new curriculum**. Disponível em: <https://www.educase.edu/ir/library/html/erm/31231.html#:~:text=But%20information%20literacy%20should%20in,philosophical%20context%20and%20impact%20%2D%20as>. Acesso em: 10 maio 2021.

SHENTON, Andrew; HAY-GIBSON, Naomi. Information behaviour and information literacy: The ultimate in transdisciplinary phenomena? **Journal of Librarianship and Information Science**, v. 43, n. 3, p. 166-175, 2011.

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

SILVA, Armando. **A informação**: da compreensão do fenômeno e construção do objeto científico. Porto: CETAC. Media; Edições Afrontamento, 2006.

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

SILVA, Jonathas Luiz. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **INCID**: Revista de Ciência da Informação e Documentação, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015.

SILVEIRA, Martha; ODDONE, Nanci. Necessidades e comportamento informacional: conceituação e modelos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 2, p. 118-127, maio/ago. 2007.

TOFFLER, Alvin. **A terceira onda**. 5. ed. Rio de Janeiro, Record, 1980.

TRIPP, David. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 31, n. 3, p. 443-466, set./dez. 2005.

VALENTIM, Marta. Profissional da Informação: formação, perfil e atuação profissional. *In*: VALENTIM, Marta *et al* (org.). **Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional**. São Paulo: Polis. 2000.

VYGOTSKY, Lev. **A formação social da mente**: o Desenvolvimento dos Processos Psicológicos Superiores. 4. ed. São Paulo: Livraria Martins Fontes Editora Ltda, 1991.

WILSON, Thomas. Human Information Behavior. **Informing Science**, [s.l.] v. 3, n. 2, 2000. Disponível em: <http://www.inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>. Acesso em: 3 jun. 2020.

WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação**. Casal de Cambra: Caleidoscópio, 2006.

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

APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO

1. Qual seu objetivo ao se inscrever no curso PCInfo?
2. Você acha que conseguiu atingi-lo? Justifique.
3. Avaliando seus conhecimentos, habilidades e atitudes perante a **INFORMAÇÃO**:
 - Cite aspectos que você aprendeu ou aperfeiçoou no curso;
 - Cite aspectos que você acredita que tem dificuldade e que precisa melhorar.
4. Avaliando seus conhecimentos, habilidades e atitudes perante a **COMUNICAÇÃO**:
 - Cite aspectos que você aprendeu ou aperfeiçoou no curso;
 - Cite aspectos que você acredita que tem dificuldade e que precisa melhorar.
5. Você acredita que desenvolver competências infocomunicacionais contribuirá para o seu fazer profissional? Caso sim, de que forma?
6. O que mudou a respeito da sua percepção acerca das competências infocomunicacionais?
7. Você pretende continuar aprendendo e desenvolvendo suas competências para o trato com a informação e a comunicação? De que forma?
8. A partir dessa experiência, o que pretende mudar ou agregar em sua postura/perfil pessoal e profissional?
9. Como você entende o papel do bibliotecário, enquanto mediador da informação, no século XXI?
10. Na sua opinião, como o desenvolvimento de competências infocomunicacionais pode lhe ajudar a atuar como mediador da informação?

APÊNDICE B – ROTEIRO DE OBSERVAÇÃO PARTICIPANTE

OBJETO	PCinfo
OBJETIVO	Descrever a ação desenvolvida com vistas à promoção de competências infocomunicacionais no ensino superior
PERÍODO	Junho/2018 a agosto/2020

BLOCOS	CATEGORIAS	COMPONENTES
1	ESTRUTURA	1.1 Planejamento das ações 1.2 Customização do <i>layout</i> da plataforma <i>on-line</i> 1.3 Identificação de recursos materiais, humanos e afins 1.4 Elaboração dos objetos de aprendizagem
2	DESENVOLVIMENTO	2.1 Realização das videoaulas 2.2 Disseminação de imagens e vídeos explicativos complementares 2.3 Realização das atividades 2.4 Realização de fórum e <i>chat</i> 2.5 Realização de aulas presenciais
3	PARTICIPAÇÃO DOS SUJEITOS	3.1 Participação 3.2 Engajamento 3.3 Estabelecimento da relação entre as competências e sua práxis

APÊNDICE C – IDENTIFICAÇÃO DAS UNIDADES DE REGISTRO

Unidade de registro	Contagem	Unidade de contexto
informação	152	“A informação , no século 21, é onipresente e acessível seja pelos meios tradicionais ou por novas ferramentas de divulgação e comunicação”
profissional	111	<p>“Entendo que o bibliotecário tem um papel de curador do conhecimento diante de tanta informação disponível, um profissional com habilidades para oferecer conteúdo relevante e confiável”</p> <p>“Para mim que já sou arquivista e futuramente bibliotecário, é de suma importância eu ter o domínio dessas competências, pois como profissional da informação, tenho que me atentar as mudanças constantes da tecnologia e da forma como a informação é elaborada e disseminada para os usuários nessa era digital”</p> <p>“A atuação desse profissional deverá estar ligada à necessidade do século XXI, mais especificamente da educação desse século, que é de formar indivíduos criticamente capazes de atuar no mundo”</p>
usuário	68	“Acredito que devemos auxiliar nossos usuários em suas necessidades informacionais”
competência	49	“Se por um período o acesso à informação era uma barreira, hoje é a competência em saber usar as informações (não que o acesso seja universal e igualitário)”
conhecimento	34	“Papel importante e necessário para a construção de uma sociedade ativa na busca, avaliação e produção de conhecimento ”
papel	32	“O papel do bibliotecário como mediador se torna a cada dia mais importante. Vivemos dois cenários: pessoas com acesso a diferentes fontes e pessoas que não tem acesso a fontes confiáveis e se orientam a partir de redes sociais. Há o excesso de informações e o fenômeno da desinformação da informação como espaços de atuação do bibliotecário, que pode contribuir para que as pessoas

		aprendam a discernir a veracidade das fontes”
mediador	26	“Acredito que mais do que nunca o bibliotecário se consolida como mediador da informação e não somente como disseminador da informação”
busca	25	“[...] o bibliotecário pode promover a autonomia do usuário no que se refere à busca e seleção consciente das informações encontradas”
necessidade informacional	22	“[...] nós bibliotecários(as) devemos aprender a desenvolver as competências infocomunicacionais para utilizá-las com nossos usuários, visando efetuar a mediação da informação de maneira que satisfaça-os em sua a necessidade informacional, seja esta de forma plena e/ou parcial e fidedigna”
mediação	21	“O bibliotecário precisa compreender o seu público e se adequar para que essa mediação da informação , cada vez mais importante, seja eficaz e contribua não apenas para que o usuário localize o que está procurando, mas aprenda a fazer o processo”
acesso	21	“Cada vez mais predominante, visto que o séc. 21 trouxe consigo uma infinidade de meios de acesso às informações e um dos papéis do bibliotecário, dados os seus conhecimentos técnicos e competências diversas, é o de atuar no sentido de fazer as pessoas desenvolverem senso crítico e critérios de seleção, recuperação e disseminação de informações em quaisquer meios”
competência infocomunicacionais	21	“O desenvolvimento de competências infocomunicacionais nos ensina não só formas mais eficientes de buscar e avaliar a informação que desejamos, mas como utilizá-la de forma mais expressiva, seja na nossa atuação como bibliotecários (promovendo oficinas de aprendizagem para usuários, por exemplo) ou no nosso dia-a-dia (compartilhar dicas com familiares e amigos de como nos prevenirmos na quarentena, por exemplo)”
ferramenta	21	“Conheci novas ferramentas que irão me orientar na minha vida profissional, tirei minhas dúvidas em utilizar ferramentas de busca já conhecidas nas quais tive algumas

		dificuldades em usá-las, que com a minha presença no curso e a competências dos professores, foi sanada as minhas dúvidas que eu tinha sobre alguns produtos informacionais”
uso da informação	20	“Creio que o bibliotecário tem a difícil missão de auxiliar o usuário no uso efetivo e ético da informação proveniente em diferentes suportes”
comunicação	19	“Me fornecerá conhecimentos suficientes para utilizar estratégias de comunicação verbal ou não verbal”
educação	16	“Vejo como um agente promovedor da educação informacional mediante a capacitação de discernir entre fatos, dados e informações que possam servir de subsídios para formação de conhecimento”
século xxi	16	“As competências infocomunicacionais encontram-se no cerne da atuação bibliotecária no Século XXI e nós precisamos ser multiplicadores destas. Qual a melhor maneira de fazer isso, se não aprimorando elas em nós mesmos?”
atuação	15	“Seja como curador ou gestor informacional, precisamos nos inserir ainda mais nos processos pedagógicos das instituições em que atuamos (no caso de atuarmos na esfera educacional e principalmente, no ensino superior) e garantir que os estudantes sejam capazes de reconhecer uma necessidade de informação, buscar e se apropriar adequadamente de recursos informacionais, fazendo com que este torne-se protagonista em sua futura atuação profissional, assim como em seu exercício cidadão e também compreenda a importância do aprendizado ao longo da vida (o ‘aprender a aprender’)”
saber	14	“Como mediador da informação necessito ter critérios e saber direcionar a informação de maneira que seja compreendido para aquele que está a buscá-lo, por isso desenvolver essas competências fariam com que entendesse a maneira de como fazer isso”
habilidade	13	“Irá contribuir no tocante a como comunicar com o público de maneira mais assertiva. Sabemos a necessidade social e a contribuição da atuação como mediadores

		no aspecto teórico, desenvolver habilidades para de fato atuar como mediadores é primordial”
processo	13	“Conhecer melhor o processo de mediação da informação, bem como as ferramentas para fazer essa prática melhor podem me auxiliar no melhor atendimento ao usuário da minha biblioteca”
tecnologia	13	“Como um profissional que deve saber atuar com as tecnologias da informação, tanto no que compreende lidar com os obstáculos e também os impactos positivos que ela pode oferecer” “Espero adquirir competências para atuar no ambiente digital, de modo a facilitar para o usuário o acesso e uso da informação”
disseminação	12	“O bibliotecário enquanto mediador da informação, tem como responsabilidade a disseminação de informação para os usuários, que sejam verdadeiras e de fontes confiáveis, pois devido à grande quantidade de informações no ambiente digital, as pessoas disseminam conteúdos falsos”
curadoria	12	“O bibliotecário deve atuar mais na curadoria de informações/fontes de informações e na formação do utilizador autônomo, que conhece as ferramentas para buscar a informação e como usá-las para aumentar a eficiência do seu desenvolvimento pessoal, escolar, profissional etc.”
social	12	“Entendo também que, trata-se de um papel que está em constante transformação visando sempre suprir as necessidades da sociedade que século após século tem passado por mudanças em seu âmbito social , político e econômico”
atendimento	12	“O papel do bibliotecário no século 21 está cada vez mais voltado na assistência ao usuário, que seria mais do que atendimento ”
sociedade	12	“O bibliotecário mediador de informação no século XXI é de extrema importância para a sociedade , tendo em vista a enorme propagação de <i>fake news</i> e notícias manipuladas. O papel do bibliotecário é entregar para a sociedade as fontes confiáveis e ser sempre solícito ao debater questões atuais, mostrando sempre a

		verdade e suas fontes com credibilidade”
fake news	8	“O bibliotecário tem o papel de auxiliar o usuário a encontrar e utilizar a informação da melhor maneira possível. Também percebo forte atuação no combate às fake news , contribuindo para a disseminação da informação de maneira mais séria e qualificada”
avaliar	8	“Essa noção de mediação tem a finalidade de incentivar o desenvolvimento da autonomia do usuário para a aquisição de uma série de habilidades necessárias para classificar e avaliar as informações e as suas fontes”
formação	7	“O século 21 exige do Bibliotecário que ele utilize suas ferramentas de um profissional multifacetado e que esteja engajado em questões sociais, pois é nosso compromisso contribuir para a formação de cidadãos e conseqüentemente na construção de um mundo melhor e com mais igualdade social, seja por meio dos espaços físicos, ou seja a distância”
apropriação	7	“Na condução do processo de mediação da informação para proporcionar o acesso e apropriação da informação com criticidade pelo usuário, proporcionar o contato com fontes confiáveis, qualificadas, que informem e não desinformem, que deem condições ao interagente de escolher caminhos para a reflexão e a ação democrática, justa, participativa, respeitando a diversidade e a pluralidade das mais diversas expressões do povo brasileiro”
qualificação	7	“Aprimorando e ampliando o leque intervenções contribuindo para a qualificação no perfil e atuação profissional”
vida	6	“Com o alto fluxo informacional atual, cabe ao bibliotecário não apenas realizar a mediação entre a informação e o usuário, mas educar este usuário para que ele próprio possa identificar suas necessidades informacionais, buscá-las nas fontes mais adequadas, e ter a capacidade de se apropriar das informações para resolução de problemas em sua vida cotidiana”
crítico	5	“Como primordial para localização rápida, seleção e uso crítico das fontes de

		informação, que são muito numerosas e, muitas vezes, enganosas”
perfil	4	“O curso de competências infocomunicacionais traz os conhecimentos necessários para tal, fomentando o desenvolvimento destas habilidades e contribuindo pro desenvolvimento do perfil desse moderno profissional da informação”
ativo	4	“Quanto mais eu me apropriar das referidas competências, melhor será a minha capacidade de exercê-las de maneira ativa ”
satisfação informacional	4	“[...] devemos aprender a desenvolver as competências infocomunicacionais para utilizá-las com nossos usuários, visando efetuar a mediação da informação de maneira que satisfaça-os em sua a necessidade informacional, seja esta de forma plena e/ou parcial e fidedigna”
autonomia	3	“[...] o bibliotecário pode promover a autonomia do usuário no que se refere à busca e seleção consciente das informações encontradas”
competência em informação	3	“Contribui no desenvolvimento das competências informacionais nos usuários para lidar com a busca, análise e uso consciente das informações”
político	3	“É um papel político e social, com dever de mediar a informação correta (devido a quantidade de <i>fakes</i>) e acessível (algumas numa espécie de tradução, pois nem todos entender linguagens e termos rebuscados)”
colaborativo	2	“[...] torna-se necessário saber aproveitar os ambientes digitais para estabelecer interações, trocar, criticar e apresentar informações e ideias de forma colaborativa ”
participativo	2	“[...] pode me ajudar a trabalhar melhor a identificação das necessidades de informação dos usuários da biblioteca e na minha atuação participativa e colaborativamente como bibliotecária”
inclusão	2	“O bibliotecário é fundamental no processo de inclusão social e digital do usuário”
produtor	1	“As bibliotecas têm que se reinventar para acompanhar as demandas dos usuários, cada vez mais conectados, consumidores e produtores de informação”

Fonte: Elaborado pela autora.

ANEXO A – GUIA DO ESTUDANTE DO PCINFO EDIÇÃO 1

1 APRESENTAÇÃO

Seja bem-vindo(a) ao Curso de Extensão em Promoção de Competências Infocomunicacionais. As informações apresentadas neste guia pretendem facilitar seus estudos durante o curso. Sugerimos que o leia com atenção. Sistematizamos as informações mais relevantes sobre o curso, objetivando auxiliar sua mobilização dentro do ambiente virtual de aprendizagem – Moodle, bem como solucionar suas dúvidas e direcionar suas solicitações. Esperamos que ele possa orientá-lo(a) de forma eficaz nesta nova etapa que se inicia.

As principais orientações sobre as disciplinas devem ser direcionadas para os professores/tutores responsáveis por elas. Além deles, o **e-mail gepicc@ufba.br** é o canal direto entre você e nossa equipe, para atendê-lo(a) em tudo o que for necessário. Conte sempre conosco e bom trabalho!

2 DADOS GERAIS

Área de atuação: extensão

Duração do curso: três meses (62 horas)

Modalidade: a distância, tendo atividades desenvolvidas no Moodle/UFBA, com encontros presenciais periódicos

Aprovação: Universidade Federal da Bahia, Pró-Reitoria de Extensão

Público-alvo: alunos dos cursos de graduação em Biblioteconomia e Arquivologia

Endereço: Instituto de Ciência da Informação

E-mail: **gepicc@ufba.br**

Certificação para aprovados: certificado de Conclusão de Atividade de Extensão de 62 horas emitido pela UFBA

3 OBJETIVOS

O **objetivo geral** é promover as competências infocomunicacionais entre estudantes de Biblioteconomia e Arquivologia. Os **objetivos específicos** são:

- a) desenvolver e aplicar um modelo pedagógico *on-line* para o ensino das competências infocomunicacionais;
- b) fomentar atividades a partir das quais os participantes desenvolvam conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados a essas competências;
- c) avaliar as competências desenvolvidas ao longo do curso.

4 CONTEÚDO

Módulo 1 – Temas introdutórios

- Conceito de informação;
- Necessidade e acesso à informação;
- Conceito de comunicação;
- Mediação da informação;
- *Metaliteracy*: meta-aprendizagem e autoavaliação.

Módulo 2 – Competências em informação

- Fontes de informação;
- Compreensão, análise e síntese da informação;
- Avaliação crítica da informação;
- Organização e uso da informação;
- Produção e criação de conteúdos;
- Normas da ABNT para trabalhos acadêmicos;
- Propriedade intelectual, direitos autorais e plágio.

Módulo 3 – Competências em comunicação

- Estabelecimento e manutenção da comunicação com diferentes públicos;
- Distribuição e disseminação de conteúdos;
- Participação em ambientes de mídias colaborativas;
- Desenvolvimento de redes sociais;

- Privacidade e ética na comunicação da informação;
- Colaboração e aprendizagem ao longo da vida.

5 AVALIAÇÃO

O processo de avaliação do/no curso desenvolver-se-á de forma processual por meio de:

- a) apuração do cumprimento das atividades previstas no ambiente virtual de aprendizagem Moodle;
- b) atribuição de notas a trabalhos e/ou exames realizados nos encontros presenciais;
- c) entrega dos produtos finais de cada módulo.

A média de aprovação mínima em cada disciplina é 5,0 (cinco), registrada no Moodle como 50.

Organização dos estudos

(Fonte: <http://www.moodle.ufba.br/mod/book/view.php?id=139235&chapterid=9605>)

Vejam abaixo sete dicas para quem quer estudar bem em ensino a distância!

Elabore uma agenda com cronograma e módulos. Acesse o ambiente virtual de aprendizagem diariamente e estabeleça os assuntos que vão ser estudados em determinados dias. Seguir esse cronograma de forma séria e respeitando as datas, horários e disciplinas irá auxiliá-lo a **estudar a distância** de forma mais organizada.

Evite se distrair com assuntos que não dizem respeito ao estudo. Redes sociais, jogos, conversas etc. podem atrapalhar a sua concentração e fazer com que aquele tempo destinado ao estudo não seja aproveitado como deveria.

Tire suas dúvidas. Se você não entendeu algum conteúdo de forma clara ou se alguma dúvida surgiu durante os estudos, procure os professores ou tutores do seu curso e esclareça.

Evite entregar trabalhos de última hora. Quando se faz um curso a distância, depender do computador e da internet é inevitável. Vários imprevistos

podem vir a acontecer e impedir que você conclua determinada tarefa. Por isso, evite concluir trabalhos de última hora.

Busque informações adicionais. É fundamental complementar o material disponibilizado pelo curso com outros pesquisados em *sítes* e bibliotecas.

Forme grupo de estudos. Vocês e seus colegas devem socializar produções, debater, trocar experiências e trabalhar colaborativamente. Lembre-se, você é o que você compartilha!

Aprimore sua autonomia. Essa modalidade de ensino exige que o aluno seja bastante disciplinado. Quem opta por estudar a distância sabe que precisará desenvolver a autonomia e a iniciativa. Sem frequentar presencialmente as aulas, em horários fixos e com a figura do professor ao lado, é necessário um senso maior de responsabilidade para estudar e cumprir todas as tarefas previstas no curso.

6 CRONOGRAMA DO CURSO

Data/semana	Conteúdo temático
4 a 10 de junho	Conceitos introdutórios
9 de junho, 9h-12h	Aula presencial
11 a 17 de junho	Fontes de informação
18 a 24 de junho	Compreensão, análise e síntese da informação
25 de junho a 1º de julho	Avaliação crítica da informação
2 a 8 de julho	Organização e uso da informação
7 de julho, 9h -12h	Aula presencial
9 a 15 de julho	Produção e criação de conteúdos
16 a 22 de julho	Normas da ABNT para trabalhos acadêmicos
23 a 29 de julho	Propriedade intelectual, direitos autorais e plágio
30 de julho a 5 de agosto	Estabelecimento e manutenção da comunicação com diferentes públicos
6 a 12 de agosto	Distribuição e disseminação de conteúdos
13 a 19 de agosto	Participação em ambientes de mídias colaborativas e desenvolvimento de redes sociais
20 a 26 de agosto	Privacidade e ética na comunicação da informação
27 a 31 de agosto	Colaboração e aprendizagem ao longo da vida
1º de setembro, 9h-12h	Aula presencial

ANEXO B – GUIA DO ESTUDANTE DO PCINFO EDIÇÃO 2

1 APRESENTAÇÃO

Seja bem-vindo(a) ao Curso de Extensão em Promoção de Competências Infocomunicacionais. As informações apresentadas neste guia pretendem facilitar seus estudos durante o curso. Sugerimos que o leia com atenção. Sistematizamos as informações mais relevantes, objetivando auxiliar sua mobilidade dentro do ambiente virtual de aprendizagem – Moodle, bem como solucionar suas dúvidas e direcionar suas solicitações. Esperamos que ele possa orientá-lo(a) de forma eficaz nesta nova etapa que se inicia.

Você encontra mais informações sobre o Moodle aqui.

As principais orientações sobre as disciplinas devem ser direcionadas para os professores e tutores responsáveis por elas. Além deles, o Fórum Fale Com os Professores é o canal direto entre você e nossa equipe, para atendê-lo(a) em tudo o que for necessário. Conte sempre conosco e bom trabalho!

2 DADOS GERAIS

O que é: um curso sobre competências infocomunicacionais a distância realizado pela UFRGS, com aulas disponíveis no ambiente virtual de aprendizagem Moodle

Área de atuação: extensão

Duração do curso: 13 semanas (início: 01/06/20; término: 31/08/20 – 65 horas)

Projeto de pesquisa vinculado: Promoção de Competências Infocomunicacionais no Ensino Superior

Público-alvo: alunos de Biblioteconomia e bibliotecários

Ao final do curso será disponibilizado um certificado de conclusão de extensão pela UFRGS.

3 O QUE SÃO COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS?

Um combo de competências que pode ajudar as pessoas a se informar melhor, produzir novos conhecimentos, dialogar e relacionar-se com os outros, o que parece ser indispensável nesta sociedade, cada vez mais conectada e centrada na informação. Por isso, organismos internacionais, como a Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (Unesco), vêm defendendo que a alfabetização do século XXI deve incluir a capacidade de lidar eficazmente com a informação e as mídias (Alfabetização Midiática e Informacional, AMI), porque é a formação necessária para cidadãos tomarem decisões (sobre saúde, educação etc.) baseados em informação e diálogo. No entanto, a educação tradicional no Brasil não costuma promover essa capacidade de acessar, localizar, compreender e produzir informações (competência em informação) nem ensinar o diálogo, a negociação, o intercâmbio e a produção colaborativa (competência em comunicação) aproveitando os recursos digitais. O curso pretende atuar nessa lacuna, levando os alunos a uma compreensão crítica e reflexiva da informação e da comunicação, permitindo aproveitar os ambientes digitais para aprender, participar, colaborar e produzir conteúdos.

4 OBJETIVOS DO CURSO

- a) promover competências infocomunicacionais entre bibliotecários e estudantes de Biblioteconomia;
- b) fomentar atividades a partir das quais os participantes desenvolvam conhecimentos, habilidades e atitudes relacionados a essas competências e sua aplicabilidade;
- c) desenvolver projetos e ações pautados na promoção de competências infocomunicacionais voltadas para diversos públicos.

5 CONTEÚDO E PROFESSORES

1º módulo – Introdução

✓ Competências infocomunicacionais;

✓ A informação e a comunicação na contemporaneidade.

2º módulo – Competência em informação

- ✓ Fontes, busca e seleção de informação;
- ✓ Compreensão, organização e síntese da informação;
- ✓ Avaliação crítica da informação;
- ✓ Produção de conteúdos;
- ✓ Propriedade intelectual, direitos autorais e plágio.

3º módulo – Competência em comunicação

- ✓ Estabelecimento e manutenção da comunicação com diferentes públicos;
- ✓ Participação em ambientes de mídias colaborativas e desenvolvimento de redes sociais;
- ✓ Privacidade e ética na comunicação da informação;
- ✓ Aprendizagem ao longo da vida e *metaliteracy*.

4º módulo – Promoção de competências infocomunicacionais

- ✓ Padrões, normas e metodologias para a promoção de competências infocomunicacionais;
- ✓ Promoção de competências infocomunicacionais;
- ✓ O Centro de Recursos para Aprendizagem e Investigação no apoio à docência: novo desafio para as bibliotecas universitárias.

6 MÉTODO

Cada um dos conteúdos do curso será desenvolvido em uma semana. Cada aula será composta por:

- a) um hipertexto sobre o tema da semana;
- b) uma videoaula;
- c) uma atividade;
- d) um *chat* para tirar dúvidas;

e) materiais complementares.

7 AVALIAÇÃO

O processo de avaliação do/no curso desenvolver-se-á de forma processual por meio de:

- a) frequência no Moodle (ler hipertexto, ver videoaula e participar do *chat*);
- b) cumprimento das atividades no prazo estipulado;
- c) desenvolvimento de um trabalho final.