

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA ANÁLISE DAS COMPETÊNCIAS ATITUDINAIS REQUERIDAS DO PROFISSIONAL DE INFORMAÇÃO¹

Nadi Helena Presser

Docente/pesquisadora na Pós-graduação em
Ciência da Informação da UFPE.
E-mail: nadihelena@uol.com.br

Sílvia Luiz de Paula

Docente do Departamento de Ciência da Informação da UFPE.
E-mail: silviodepaula1@gmail.com

Raimundo Nonato Macedo dos Santos

Docente/pesquisador do Programa de Pós-graduação em Ciência da
Informação da UFPE.
E-mail: rnmacedo@uol.com.br

José Renato da Silva Araújo

Bacharel em Gestão da Informação pela UFPE.
E-mail: araujo.jrenato@gmail.com

Resumo: Análise das competências requeridas ao profissional de informação na realização do trabalho de mediador de informação na perspectiva da apropriação do conhecimento. Para tanto, conceitos de mediação da informação, comunicação e competências foram utilizados. No que concerne ao quesito mediação, emergem o papel e a importância do profissional de informação como ator social no processo de apropriação do conhecimento; aspectos sobre competência, habilidades e atitudes necessárias para o desenvolvimento da mediação por parte do profissional de informação são discutidos. Do ponto de vista do item comunicação, aborda-se seu imbricamento no processo de interação humana. Para o desenvolvimento da pesquisa aplicada, lançou-se mão da abordagem qualitativa. A pesquisa foi realizada na perspectiva de ampliar o debate sobre a formação do profissional da informação que se ancora nos fundamentos teórico metodológicos da Ciência da Informação (CI), que possui como objeto de estudo a informação, essa entendida como um fenômeno de ativação do conhecimento por meio de uma ação social de mediação. Como principais achados, o estudo apontou

¹ Pesquisa apoiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – CNPQ.

algumas categorias de competências atitudinais — pessoais, de relacionamento, empreendedoras e sociais — que precisam ser mobilizadas em um processo de mediação da informação. Sinaliza-se que o maior desafio para os profissionais de informação, como mediadores, constitui a necessidade de desenvolver uma profunda habilidade de trabalhar com os demais atores do processo de apropriação do conhecimento.

Palavras-chave: Profissional da Informação. Mediação da Informação. Competências Atitudinais.



1 INTRODUÇÃO

Na contemporaneidade, nenhum país pode prosperar se não estabelecer como prioridade zero o comprometimento com a educação de sua sociedade, que deverá estar apta a perceber, adaptar-se e a definir competências para fazer face à velocidade das transformações que requerem competências, não apenas em relação aos conhecimentos e habilidades no trabalho, como também relacionadas ao caráter e à personalidade dos indivíduos (JAMES, 1998). A educação e a formação são consideradas, portanto, os meios privilegiados para a satisfação das necessidades individuais e sócio-organizacionais (SILVA, 2000).

Para Kumar e Usunier (2001), o surgimento e a sofisticação de tecnologias de comunicação e informação, as mudanças no mercado de trabalho e a concorrência entre diferentes áreas tendem a crescer, direcionando as instituições de ensino a buscarem novas estratégias que atendam às demandas dessa nova conjuntura de mercado. Corroborando com tal afirmativa, Neves (2011) observa que, no Brasil, são pontuais as políticas e ações voltadas ao desenvolvimento de competências do estudante que permitam o uso da informação disponível com ênfase no processo de aprendizagem, no desenvolvimento do indivíduo em sua prática profissional.

Para o educador Perrenoud (2001), um dos primeiros pesquisadores da área da educação a estudar o tema, competência é a faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc.) para solucionar com

pertinência e eficácia uma série de situações. O termo se consolidou e, segundo o dicionário de verbetes em educação de Menezes e Santos (2002), competência é um conjunto de conhecimentos (saberes), habilidades (saber fazer) e atitudes (saber ser). O conhecimento está relacionado àquilo que se sabe, as habilidades, àquilo que se sabe fazer, e as atitudes, àquilo que se quer fazer. Dito de outra forma, o conhecimento refere-se ao saber que a pessoa acumulou ao longo de sua vida; as habilidades dizem respeito à capacidade da pessoa de utilizar seus conhecimentos na ação, e as mesmas podem ser classificadas como intelectuais (quando abrangerem essencialmente processos mentais) e/ou como motoras (quando exigirem uma habilidade manipulativa); a atitude, por sua vez, refere-se aos aspectos sociais e afetivos relacionados ao trabalho (DURAND, 2000), à predisposição da pessoa que determina a sua conduta em relação aos outros, ao trabalho ou a determinadas situações pessoais e profissionais.

No que tange ao profissional de informação, sua formação se ancora nos fundamentos teórico metodológicos da Ciência da Informação (CI), que possui como objeto de estudo a informação, esta entendida como um fenômeno de ativação do conhecimento por meio de uma ação social de mediação. Mediação é aqui definida como uma instância articuladora, na comunicação e na vida social, entre a dimensão individual da pessoa e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e da relação social.

Em uma perspectiva histórica, os mediadores (arquivistas, bibliotecários e documentalistas) modelaram decisivamente o processo de mediação das respectivas estruturas no espaço social, reproduzindo dentro delas e projetando através delas o paradigma custodial, patrimonialista e historicista, que começou a se firmar na área do profissional de informação desde meados do século XIX (RIBEIRO, 2010).

Todavia, com o advento dos recursos da informática e das tecnologias da informação e comunicação, os processos de gestão, produtos e serviços de informação foram ganhando espaço e, aos

poucos, eficiência, adaptabilidade e versatilidade. Nessa perspectiva, novos trabalhadores do conhecimento, denominados profissionais de informação, apresentam-se como mais um dos novos operadores sociais, empreendendo ações de mediação entre os seres humanos e os aparatos tecnológicos, facilitando os processos de apropriação do conhecimento.

No processo de apropriação da informação pelo indivíduo para geração de novo conhecimento torna-se importante refletir sobre as competências requeridas no processo de mediação da informação pelos profissionais de informação. Assim, diante desse quadro é que emerge o problema que foi investigado nesta pesquisa, expresso na seguinte indagação: Quais as competências atitudinais que o profissional da informação deve desenvolver para realizar seu trabalho de mediador de informação na perspectiva da apropriação do conhecimento?

As competências atitudinais, aqui entendidas como tudo o que diz respeito ao desenvolvimento das potencialidades individuais do mediador de informação, de conviver, de se comunicar, de apreender a realidade, de ser responsável e, principalmente, de ser criativo, por meio do autoconhecimento, da autocrítica e da capacidade de interação com outras pessoas. Inclui o desenvolvimento da consciência social, pois envolve o estudo sobre a teia de relações ecológicas, sociais, políticas, profissionais, mercadológicas, afetivas e de comunicação que demonstram a profunda interdependência entre as pessoas e entre elas e o seu ambiente.

Assim, este estudo buscou o desdobramento e a articulação de três categorias: competências atitudinais, mediação da informação e comunicação. Dessa forma, parte-se do pressuposto de que para a efetiva atuação do profissional de informação como mediador da informação faz-se necessário o desenvolvimento de múltiplas dimensões de competências que facilitem a apropriação da informação pelo usuário.

2 MEDIAÇÃO

Le Coadic (2004) apresenta a Ciência da Informação (CI) como ponto de partida para a compreensão de um problema social concreto, o da informação, e voltada para o ser social que procura por ela. Assim, a CI, entre as suas funções, reflete sobre questões que abarcam da produção e disseminação da informação, até seu uso social pelas pessoas. Isso significa que o estudo do fenômeno informação está ligado diretamente às pessoas e não deve ser considerado isolado delas.

Nessa perspectiva, a mediação informacional, *a priori*, é um esforço tanto do próprio usuário que busca a informação para atingir seus objetivos como do profissional de informação. Segundo Almeida Júnior (2009), a mediação da informação não é algo fixo em sua estrutura, mas dinâmico quanto à sua concepção e aplicação, pois sugere uma dinâmica entre o usuário, o meio em que a informação está ou se apresenta e o profissional de informação.

Corroborar-se com a concepção de Almeida (2010, p. 125) de que a ação de mediação não é o “estabelecimento de uma simples relação entre dois termos de mesmo nível, mas que em si ela é produtora de um algo a mais”. Esse algo a mais é o conhecimento que, no processo de mediação da informação, ocorre por meio da interação entre os sujeitos e a informação (NEVES, 2011).

No âmbito da ciência da informação, Fadel *et al.* (2010) abordam que o estudo da mediação foi dividido em dois segmentos: a mediação implícita e a explícita. A explícita é realizada por um profissional e ocorre nos espaços em que se dá a relação entre o usuário e o equipamento informacional; já a implícita está por trás do processo de armazenamento e processamento, sendo realizada por aparatos tecnológicos, sem a presença física e imediata dos usuários.

Como mediador que trabalha nos fluxos de informação, a esfera de atuação do profissional de informação é abrangente, “[...] podendo ser uma interferência que estimula um salto por meio de instrumentos símbolos, mas também com apoios de outros sujeitos” (NEVES, 2011, p. 414).

Para Neves (2011), o salto significa uma mudança que pode ocorrer de duas formas: a primeira, por meio de uma ruptura, e a segunda por intermédio de um acúmulo de conhecimentos. Ambas rompem com a continuidade, são uma mudança de um estado para outro. A função do processo de mediação é de buscar a construção do conhecimento que surge através da interação entre os sujeitos e a informação, tendo em vista as suas possibilidades cognitivas. E é nesse contexto que este trabalho se firma, na importância de identificar as competências do mediador para facilitar a apropriação do conhecimento, no processo de mediação.

Capurro (2003) defende que o conhecimento é adquirido pelo processo de comunicação e que a informação é uma dimensão existencial do nosso estado de convivência com os outros no mundo. Todavia, a comunicação, por si só, não é suficiente para a evolução do conhecimento, pois necessita também de uma informação que vá ao encontro do indivíduo. E neste cenário atual um novo processo de mediação vai se conformando, no qual o mediador assume novos e sofisticados papéis. As transformações ocorridas no século XX, no campo da tecnologia da informação, modificaram profundamente a maneira como o indivíduo se relaciona com a informação.

Neves (2011) aborda que, na visão de Vygotsky, a figura do mediador humano é essencial nos processos que envolvem aprendizado, auxiliando no desenvolvimento de mecanismos para que os indivíduos observem com atenção os objetos da aprendizagem, despertando a atenção e fazendo com que o indivíduo concentre a atenção. Sobre essa perspectiva, inclui-se aqui a importância da análise do processo de comunicação para a melhor realização do processo de mediação da informação.

2.1 A COMUNICAÇÃO NA MEDIAÇÃO

A comunicação desenvolve um papel fundamental para a informação, a função social, unindo os indivíduos e o conhecimento (GUEDES; BAPTISTA, 2013).

Le Coadic (2004) insere a informação dentro de um círculo contínuo de construção, comunicação e uso, consistindo em assegurar o intercâmbio de informações como processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas. Nesse âmbito, a construção do conhecimento vai depender do compartilhamento e da interpretação dessas informações.

A comunicação, portanto, é o fio condutor da informação. Ocorre de maneira indivíduo-indivíduo, indivíduo-meio (qualquer fonte de informação), indivíduo-mediador-meio. A comunicação consiste em assegurar o intercâmbio de informações. Comunicação é, portanto, o processo intermediário que permite a troca de informações entre as pessoas (LE COADIC, 2004).

Guedes e Baptista (2013, p. 235) conceituam a comunicação como uma troca de informações que se concretiza no desenvolvimento do conhecimento, quando a informação altera o estado cognitivo do usuário. “A mediação e a comunicação da informação se tornam essenciais para que o ciclo informacional se concretize, pois é o que une a informação e o indivíduo”.

A comunicação tomou novos rumos, saindo de uma posição vertical, de cima para baixo, dentro de uma hierarquia, para a posição horizontal, entre todos os indivíduos, massificando-se através dos grandes meios de comunicação. Mas não só isso, há a capacidade de cognição do indivíduo, no que se destaca a sua capacidade de entendimento, além de fatores externos ao usuário, como a falta ou dificuldade de acesso à informação.

A mediação se faz necessária para que haja uma análise mais aprofundada da informação de que o usuário necessita e que se crie uma ponte entre um e outro.

Dentro do conceito de comunicação, observa-se que há alguns pontos a serem considerados. Esses pontos são: as interações entre os seres humanos e os aparatos tecnológicos, a comunicação interpessoal e, por fim, equipes multidisciplinares. Permeando o favorecimento de todo esse processo

comunicacional, estão as competências do mediador, tema que será tratado na seção a seguir.

2.2 COMPETÊNCIAS DO MEDIADOR

Sabe-se da grande relevância das competências quando se fala do envolvimento do indivíduo com seu trabalho. Isso acarreta benefícios mútuos para as partes envolvidas, uma vez que o indivíduo pode, por meio do desenvolvimento de competências, ir ao encontro do interesse pelo trabalho que o envolve, intensificando a modificação dos conhecimentos adquiridos pela diversidade de situações vivenciadas (ZARIFIAN, 2001).

Acredita-se ser necessário ressaltar que a competência não deve se limitar a um “estoque” de conhecimentos teóricos e empíricos do indivíduo, nem se encontrar enclaustrada na tarefa que o mesmo realiza, transcendendo a concepção de qualificação ao passo que se refere à capacidade que o indivíduo tem de assumir iniciativas, ir além das atividades prescritas, ser capaz de compreender e dominar novas situações no trabalho, ser responsável e ser reconhecido por isso (FLEURY; FLEURY, 2001).

Conceito que é corroborado por Zarifian (2001), ao realçar que competência relaciona-se com a capacidade do indivíduo de estar além do prescrito, de não apenas assumir iniciativas, mas de compreender e dominar situações em constante mutação. Ainda de acordo com Fleury e Fleury (2001), a competência pode ser situada em uma tríade: a pessoa, sua formação educacional e sua experiência profissional. À vista disso, depreende-se que as competências podem sim serem desenvolvidas por meio de um processo sistemático de aprendizagem, tanto em circunstância individual, quanto organizacional.

A informação recebe ênfases diferentes em cada segmento econômico, e as diferentes tarefas dentro do processo assumem diferentes níveis de importância e valor dentro das organizações. Portanto, uma das competências do mediador de informação é saber o que fazer com a informação (NEVES, 2011). Para o

mediador é importante conhecer todos os vieses do seu trabalho e, principalmente, a necessidade do seu mediado (usuário).

Tomando a mediação como um processo de aprendizagem, Neves (2011) faz referência à Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP), termo cunhado pelo educador Vygotsky. Para Vygotsky (1991), a figura de um mediador humano é essencial nos processos que envolvem assimilação e geração de conhecimento.

A Zona de Desenvolvimento Proximal (ZDP) define a distância entre o nível de desenvolvimento real, determinado pela capacidade de resolver um problema sem ajuda, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado por meio da resolução de um problema sob a orientação de outro indivíduo ou em colaboração (VYGOTSKY, 1991). Quer dizer, é a série de informações que a pessoa tem potencialidade de aprender, um processo que ainda não se completou, mas é potencialmente atingível.

O processo de mediação da informação busca a construção do conhecimento que se dá por meio de um movimento complexo, em que as pessoas interagem com a informação para, de acordo o meio social e as suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados.

A mediação da informação é etapa importante nesse processo. Portanto, nas considerações de Neves (2011), um programa de inclusão digital pautado somente em disponibilização de infraestrutura, sem considerar aportes do aprendizado, pode constituir um equívoco na perspectiva de amenizar o *gap* entre incluídos e excluídos no novo contexto social.

Por tudo isso, a mediação humana é essencial para o processo de inclusão sociodigital, sobretudo, sua capacidade de desenvolver atividades, compreendendo que a produção e recuperação de conteúdos estão ligadas aos processos de desenvolvimento, comunicação e aprendizagem.

A mediação humana está envolta ao universo da gestão de recursos que envolve o físico, o digital, o humano e o social, conforme atribuído por Warschauer (2006) *apud* Neves (2011).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente estudo classifica-se, metodologicamente, como pesquisa empírica qualitativa, descritivo-interpretativa. Por meio da abordagem qualitativa pode-se compreender e classificar processos dinâmicos experimentados por grupos sociais, alcançados a partir do contato do pesquisador com a realidade e suas impressões feitas sobre a mesma (GODOY, 1995; OLIVEIRA, 2004).

Em virtude da complexidade do tema, e a fim de buscar, no campo, maiores informações, tendo em vista compreender e explicitar as competências necessárias aos profissionais de informação na sua atuação de mediadores de informação, a coleta de dados utilizou-se de revisão de literatura sobre o tema mediação, desenvolvida no âmbito da CI, e pesquisa documental sustentada pelo exame das competências requeridas do profissional no Projeto Pedagógico do Curso (PPC) de graduação em gestão da informação da UFPE (versão revisada em 2012-2014).

Essas reflexões e análises orientaram e fundamentaram a formulação das habilidades requeridas desse profissional e das ações de mediação exigidas.

A etapa de análise dos dados é o processo de dar sentido ao que foi coletado. Esse é um processo complexo que envolve tarefas de dedução e interpretação dos dados, a procura de significados, entendimentos ou sinalizações que constituam os achados do estudo (MERRIAM, 1998).

Assim, após elaborar uma síntese das habilidades postuladas para a execução do seu trabalho, foram extraídas as ações de mediação requisitadas para executar as tarefas elencadas. A seleção das ações de mediação requeridas foi realizada mediante resposta para questões tais como: que ações de mediação permitiriam identificar necessidades, antecipar

demandas, disponibilizar e interpretar informações para os usuários?

Com base nas respostas de cada uma das habilidades requeridas do profissional da informação, as ações de mediação foram sendo formuladas. Por fim, essas informações forneceram subsídios para a definição das competências que precisam ser mobilizadas pelo profissional de informação no processo de mediação.

Para a formulação das competências atitudinais, buscou-se o sentido mais amplo do processo de mediação, fazendo um diálogo com as teorias já apresentadas e com as competências do profissional de informação elencadas no projeto pedagógico do curso de graduação em gestão da informação da UFPE.

4 RESULTADOS

Na perspectiva de fornecer um conjunto de competências que auxiliem na elaboração de programas e projetos para a área da mediação, apresentam-se, como se segue, os resultados da pesquisa com suas análises.

Consolidada a posição das novas tecnologias de informação nas diversas ações sociais, culturais, econômicas e políticas, começaram a ser delineados os perfis dos novos profissionais de informação. Embora haja versões diferenciadas desses perfis, depreende-se, por meio deste estudo, que a maioria se dirige para algumas atitudes mais ou menos consensuais quando se trata de intensificar as ações de mediação e reconhecer a mediação com o sentido do trabalho do profissional de informação.

O quadro 1, especificamente no campo *habilidades requeridas*, reflete o alto nível das habilidades técnicas exigidas para o uso e gerenciamento do moderno e sofisticado aparato tecnológico que constitui a infraestrutura de comunicação e informação das organizações.

Essa imposição determina o domínio de habilidades de mediação entre seres humanos e tecnologia, conforme aborda Almeida (2010), mostrando as convergências e diferenças em

relação a outras formas de pensar a conexão entre tecnologia e cultura.

Quadro 1: habilidades do profissional de informação e ações de mediação requeridas.

Habilidades requeridas	Ações de mediação requeridas
Identificar necessidades, antecipar demandas, disponibilizar e interpretar informações para os usuários.	Indagar e entrevistar pessoas.
Aplicar métodos e técnicas de estudo do contexto e do usuário nos processos de produção, comunicação e uso de informação.	Ouvir solicitações, reclamações e sugestões.
Identificar e explorar fontes de informação e avaliar sua qualidade.	Compreender e traduzir as necessidades informacionais.
Mapear, analisar e melhorar o fluxo informacional das organizações.	Responder às demandas por informação.
Formular e monitorar indicadores de avaliação dos serviços, processos e sistemas de informação.	Fornecer respostas às demandas de informação.
Elaborar projetos de sistemas de informação.	Oferecer pronto serviço, mesmo não solicitado.
Apoiar o processo decisório com base em informações.	Orientar, capacitar e monitorar usuários de informação no processo de busca, organização e uso de informação.
Aplicar técnicas e ferramentas da qualidade nos processos informacionais.	Coordenar e participar de equipes multidisciplinares de trabalho.
Aplicar técnicas de organização e representação da informação em todos os suportes e ambientes informacionais.	Falar em público.
Aplicar métodos e instrumentos de pesquisa em CI.	Comunicar-se com todos os setores da organização e transitar entre todos os níveis hierárquicos.
Usar sistemas informatizados de gestão da informação.	Justificar decisões com base em informações.
Planejar e modelar sistemas de informação e banco de dados, ponderando questões relativas à funcionalidade, segurança, interoperabilidade, acessibilidade e	Contribuir com a construção do conhecimento humano ou organizacional.
	Operar sistemas informacionais.
	Elaborar relatórios.
	Apontar e sugerir os usos que poderão ser dados à informação.

usabilidade.

Manusear adequadamente os recursos físicos (Computadores e conectividade) ou as TICs.

Conhecer e manusear fontes de informação eletrônicas, para efetivar as demandas requeridas no recurso digital (linguagem e conteúdo).

Fonte: elaborado pelos autores, com base no PPC do curso em gestão da informação e na revisão da literatura (2014).

Da mesma forma, conforme pode ser visto na figura 1, as demais literaturas que fundamentaram este estudo reivindicam um perfil de quase entusiasta em computação para dar conta dessas atividades, altamente valorizadas economicamente e socialmente, indicando a especificação de **atitudes pessoais**, principalmente em relação à predisposição para aprender e se atualizar. Destaca-se, também, a comunicação falada, escrita ou gráfica de forma organizada.

Todavia, ao lado das habilidades práticas explicitadas no quadro 1, há também um crescente reconhecimento de que, para o desempenho de um papel efetivo nas organizações, o profissional da informação necessitará de atitudes adequadas de mediação, boas habilidades interpessoais, habilidades de liderança, entre outras qualidades pessoais.

Há de se reconhecer também a necessidade de incorporar um espectro mais amplo de conhecimento e habilidades no domínio do negócio da organização na qual atua, que diz respeito mais diretamente ao fortalecimento das **atitudes sociais** do profissional. Segundo Saracevic e Kantor (1997), o valor da informação deve ser discutido em relação ao contexto, representado pela intencionalidade em relação a alguma razão, tarefa, ou problema em questão.

Em outras palavras, não é possível considerar a mensagem isolada sem levar em conta a motivação ou intencionalidade do

usuário. “Por isso o valor da informação está relacionado ao contexto social ou horizonte mais amplo, como cultura, trabalho ou problema em questão, os quais fornecem as razões para a busca e uso de informação.” (PRESSER; AZEVEDO; MELO, 2013, p. 6).

Ademais, desenvolve-se uma visão do ambiente organizacional como um todo para entender a tramitação de certo fluxo de trabalho e apreender a sequência de atividades inter-relacionadas ou interativas desenvolvidas dentro de um processo de trabalho. Estabelecer o fluxo do trabalho, desde a solicitação de informação inicial, até a entrega do produto final, permitindo uma noção da sequência de atividades envolvidas, contribui sobremaneira para o processo de gestão da informação.

Gerenciar um processo é monitorar continuamente seu desempenho, identificando e analisando seus resultados. Saracevic e Kantor (1997) argumentam que um serviço de informação tem valor contributivo se ele fornece tal informação, em particular, se a informação fornecida serve para alguma aplicação ou decisão.

Na sua função direta ou indireta de contribuir com a construção do conhecimento humano ou organizacional, há de se considerar que se vive em um país pobre em informação, exigindo do profissional de informação uma mudança de perspectiva que privilegie a dinâmica em oposição à passividade.

Embora a autora esteja se referindo ao valor econômico da informação, essa premissa também é válida em se tratando do seu valor social. Por tudo isso, todas as competências atitudinais são justificáveis, entretanto, competências ***atitudinais empreendedoras*** são destacáveis no perfil do profissional da informação. Isso significa buscar conhecer, por antecipação, características dos potenciais usuários de informação, para obter conteúdo segundo suas preferências e características informacionais.

As ***atitudes de relacionamento*** pertencem a uma categoria muito valiosa e bem requisitada de competências de mediação no meio corporativo pelas grandes empresas, destacando-se a

capacidade de trabalhar com outras pessoas, escutar os outros, entre outras.

Figura 1: competências atitudinais do profissional de informação, como mediador.



Fonte: elaborado pelos autores com base nos resultados da pesquisa (2014).

As competências atitudinais de relacionamento perpassam toda a esfera de atuação do profissional de informação. Tome-se, como exemplo, a capacidade de pegar uma informação complexa e saber explicá-la de forma que qualquer pessoa possa entendê-la.

Não importa o quão competente o profissional de informação seja em determinada tarefa ou área de conhecimento, sempre vai existir algo que ele não sabe como fazer, mas que outra pessoa sabe. Assim, a habilidade de trabalhar com outras pessoas é o maior desafio para os profissionais de informação.

Este estudo se constituiu em uma reflexão e indagação sobre o processo de mediação do profissional de informação e, em uma perspectiva prática, identificou as ações de mediação que devem ser empreendidas pelo mesmo, bem como as competências atitudinais requeridas, na perspectiva da apropriação do conhecimento contribuir com a atividade econômica e com o princípio emancipatório das pessoas.

Vale ressaltar que entre as competências atitudinais não há uma hierarquia, uma vez que as competências são imbricadas, no que tange ao seu desenvolvimento uma contribui para a existência da outra, na busca pela excelência, o profissional da informação que queira mediar a informação deve buscar desenvolver o maior número possível de competências.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, dez. 2009. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000007770&dd1=36548>>. Acesso em: 19 nov. 2013.

ALMEIDA, M. Mediações tecnosociais e mudanças culturais na sociedade da informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 1, p. 113-130, jan. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008952&dd1=a3812>>. Acesso em: 22 out. 2013.

CAPURRO, R. Epistemologia y ciencia de la información. *In*: Encontro nacional de pesquisa em ciência da informação, 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

DURAND, T. L. A lchimie de la compétence. **Revue Française**

de Gestion, v. 127, p. 84-102, 2000.

FADEL, Barbara; *et al.* Gestão mediação e uso da informação. *In*: VALENTIM, Marta. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

FLEURY, A.; FLEURY, M. A. Competência e aprendizagem organizacional. *In*: **Estratégias empresariais e formação de competências: um quebra-cabeça caleidoscópico da indústria brasileira**. São Paulo: Atlas, 2001.

GODOY, Arilda Schmidt. Pesquisa qualitativa: tipos fundamentais. **Revista de Administração de Empresas (RAE)**. São Paulo, v. 35, n. 3, p. 20-29, 1995.

GUEDES, M. G.; BAPTISTA, S. G. Biblioterapia na ciência da informação: comunicação e mediação. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v. 18, n. 36, p. 231-253, jan. 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2013v18n36p231>>. Acesso em: 12 jan. 2014.

JAMES, J. **Pensando o futuro**: as melhorias técnicas de liderança para uma nova era. São Paulo (SP): Futura; 1998.

KUMAR, R.; USUNIER, Jean-Claude. **management education in a globalizing world lessons from the french experience**. Management Learning, Sage Publications, London, v. 32, n. 3, p. 363-391, 2001.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2. ed. Tradução de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. Brasília, DF: Briquet de Lemos/Livros, 2004.

MENEZES, E. T.; SANTOS, T. H. **Dicionário interativo da educação brasileira**: EducaBrasil. São Paulo: Midiamix Editora, 2002. Disponível em <www.educabrasil.com.br/dicionario>.

Acesso em: 10 jan. 2014 (verbete: Classes multisseriadas).

MERRIAM, Sharan B. **Qualitative research and case study applications in education**. San Francisco: Jossey-Bass, 1998.

NEVES, B. C. Mediação da informação para agentes sociodigitais: o salto. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 3, p. 413-424, set. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000012746&dd1=f6c1d>>. Acesso em: 04 jan. 2014.

OLIVEIRA, Silvio Luiz de. **Tratado de metodologia científica: projetos de pesquisas, TGI, TCC, monografias, dissertações e teses**. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

PERRENOUD, P. Dez novas competências para uma nova profissão. *In*: Pátio. **Revista pedagógica**. Porto Alegre, n. 17, maio/jul., p. 8-12, 2001.

PRESSER, N. H.; AZEVEDO, A. W.; MELO, W. L. Contexto social e comportamento informacional. Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 14. **Anais...**, Florianópolis: UFSC, 2013.

RIBEIRO, F. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede. **Informação e Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 20, n. 1, p. 63-70, jan. 2010.
Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000008847&dd1=b22c8>>. Acesso em: 27 nov. 2013.

SARACEVIC, T.; KANTOR, P. B. Studying the value of library and information services: establishing a theoretical framework. Parte I. **Journal of the American Society for Information Science**, Washington, v. 48, n. 6, p. 527-542, 1997.

SILVA, Ana Maria C. A formação contínua de professores: uma reflexão sobre as práticas e as práticas de reflexão em formação. **Revista Educação e Sociologia**, v. 21, n. 72, ago. 2000.

VYGOTSKY, L. S. Aprendizagem e desenvolvimento intelectual. *In*: LEONTIEV; *et al.* **Psicologia e pedagogia**: bases psicológicas da aprendizagem e do desenvolvimento. São Paulo: Moraes, 1991.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova lógica. São Paulo: Atlas, 2001.

INFORMATION MEDIATION: AN ANALYSIS OF THE REQUIRED ATTITUDINAL SKILLS OF THE INFORMATION PROFESSIONAL

Abstract: *Analysis of required competences for the information professional as information mediator on the perspective of the knowledge appropriation. Therefore, we use concepts of information mediation, communication and competences. Concerning the mediation, the role and the importance of the information professional arises as a social actor related to the knowledge appropriation; we discuss aspects of competences, skills and required attitudes for information professional's mediation development. From the communication point of view, we approach its imbrications into the human interaction process. For the applied research development, we employ the qualitative approach. The research was conducted in order to expand the debate on the education of information professionals that is anchored in the theoretical and methodological foundations of Information Science, which has as its object of study the information, this being understood as a phenomenon of activation knowledge through a social action mediation. For the main outcomes, our study pointed out some attitudinal competence categories – personal, relational, entrepreneurial and social – that are required into the process of information mediation. We highlight that the biggest challenge for the information professional as a mediator is the necessity to develop behavioral skills with other knowledge appropriation process actors.*

Keywords: *Information Professional. Information Mediation. Attitudinal Competences.*

Originais recebidos em: 04/08/2014

Aceito para publicação em: 07/11/2014

Publicado em: 23/03/2015