

O perfil do mediador da informação: uma análise do referencial brasileiro a partir do método Delphi

Orledys Maria de Jesús López Caldera^I

^I Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil;
orledys.lopez@unesp.br; <https://orcid.org/0000-0002-5204-9901>

Thamiris Iara Sousa Silva^{II}

^{II} Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil;
thamiris.iara@unesp.br; <https://orcid.org/0000-0003-3964-8544>

Cíntia Gomes Pacheco^{III}

^{III} Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil;
cintia.pacheco@unesp.br; <https://orcid.org/0000-0001-9532-4259>

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior^{IV}

^{IV} Universidade Estadual Paulista, Marília, SP, Brasil;
ofaj@ofaj.com.br; <https://orcid.org/0000-0003-3629-7435>

Resumo: O mundo contemporâneo é caracterizado pela intensa circulação, partilha e multiplicação de dados. Quanto mais capacitado para acessar, mobilizar e dar significados a essas informações, mais inserido se sente o indivíduo na sociedade. A mediação da informação é o processo de interação que acontece na relação entre o mediador, o mediando e a ambiência informacional visando à apropriação da informação e à consequente produção de conhecimentos, capaz também de gerar novos conflitos e novas necessidades informacionais. Como parte desse movimento contínuo, está o mediador da informação e, sobre sua relevância nesse processo, indaga-se quais seriam suas características fundamentais, se existiria um perfil facilitador para esta função e o que precisaria ser incluído no seu saber-fazer. O objetivo deste artigo foi delinear tal perfil a partir da opinião de especialistas; para tanto, utilizou-se o método Delphi, fundamentado na reunião de especialistas que, seguindo determinadas etapas de trabalho na exposição de ideias, chegam a um consenso sobre um tema central. Para a coleta de dados, foram convidados especialistas com experiência investigativa e produção acadêmica significativa acerca da mediação da informação. A análise e a discussão dos dados resultaram em uma lista de palavras categorizadas em características do perfil do mediador da informação e em ações mediadoras, ambas necessárias para o exercício da mediação da informação; a partir de tal alinhamento conclui-se que é, sim, possível configurar um ponto de partida como referência para os profissionais da informação em sua atuação como mediadores.

Palavras-chave: mediação da informação; perfil do mediador da informação; especialistas em mediação da informação; método Delphi

1 Introdução

Desde que se tornou uma subárea da Ciência da Informação, a mediação da informação tem sido objeto de estudo de diversas pesquisas. Este movimento revela-se de muita importância para a consolidação do tema, seja como teoria ou prática.

Entende-se que a mediação da informação é um processo que traz consigo o peso da interferência de quem causa esta ação, pensando no mediador da informação, na sua atuação e em como é desafiador ocupar esse lugar. Esta indagação suscitou a motivação para este artigo, qual seja: **afinal, quais são as características do perfil de um mediador da informação?**

Compreende-se que o mediador da informação vai ser impactado pelo seu contexto, o qual exigirá demandas variadas, o que torna esta pesquisa um desafio. Entretanto, busca-se não construir um perfil que atenda a todas as necessidades e preveja qualquer situação, pois isto seria impossível. Nesta pesquisa buscou-se chegar a um consenso de um perfil que seja o **básico**, que atenda minimamente aos requisitos necessários para exercer a mediação da informação, e assim, constituir um ponto de partida para que o mediador da informação possa se aprimorar conforme as necessidades de seu tempo, contexto e espaço.

É necessário reconhecer que a investigação realizada não é inédita. Como exemplo podem-se citar as pesquisas voltadas para o tema de perfil do mediador da informação, tais como: “**O perfil do mediador da informação no século XXI: competências necessárias**”, das autoras Gleise da Silva Brandão e Jussara Borges (2021), e o artigo “**Mediação e competência em informação: proposições para a construção de um perfil de bibliotecário protagonista**”, da autora Maria Giovanna Guedes Farias (2015). Ambos os artigos buscaram pelo perfil do mediador da informação e entrelaçaram o tema com a competência em informação. Nesta pesquisa, entretanto, optou-se por trabalhar

apenas o campo da mediação, para um melhor entendimento do fazer e poder ser uma referência no desenvolvimento de características que corroborem com sua atuação profissional.

Diante dos apontamentos, objetivou-se delinear tal perfil a partir da opinião de especialistas; para tanto, utilizou-se o método Delphi, fundamentado na reunião de especialistas que, seguindo determinadas etapas de trabalho na exposição de ideias, chegam a um consenso sobre um tema central.

Para atender ao objetivo supracitado, foi utilizado o método Delphi, o qual permite a troca de opiniões entre especialistas de um determinado assunto, baseado no anonimato. Foi interessante a escolha deste método pois, apesar de o tema desta pesquisa não ser inédito, ele não é tão recorrente, ou seja, não há muita produção científica sobre o tema; então, ter opiniões diretas de especialistas foi uma solução para obter resultados e gerar novas informações.

Ao longo do artigo, são apresentadas a mediação da informação como teoria, o mediador da informação a partir de uma ótica de identificação da função em si, seguido de uma breve apresentação do método Delphi, o percurso metodológico, e, por fim, os resultados da aplicação do método seguidos das considerações finais.

2 Mediação da Informação

A mediação da informação passou a ser estudada no âmbito da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, especificamente, a partir das reflexões de Almeida Júnior (2009, 2015a), visando preencher uma lacuna teórica para o segmento do Serviço de Referência e Informação. As percepções iniciais do autor surgiram durante seu período formativo na pós-graduação, na década de 1990, possibilitando, em 1996, a implantação da disciplina mediação da informação no currículo do curso de Biblioteconomia da Universidade Estadual de Londrina (UEL), sendo a mesma oferecida pela primeira vez em 2000 (Almeida Junior, 2015a). Segundo o autor, o primeiro conceito de mediação da informação foi o seguinte:

É toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (Almeida Júnior, 2009, p. 92).

O tema mediação da informação foi desenvolvido no âmbito das discussões do grupo de pesquisa denominado “Interfaces: informação e conhecimento” da UEL, as quais contribuíram para a ampliação do embasamento teórico. O conceito elaborado foi divulgado por meio de palestras a partir do ano de 2004 e publicado pela primeira vez em 2006.

A partir da divulgação do conceito, muitos estudos sobre a mediação da informação foram desenvolvidos no âmbito nacional; podem-se citar os estudos de Almeida Júnior (2006, 2008, 2009, 2010, 2015a); Bicheri (2008); Bortolin (2010); Bortolin, Santos Neto e Silva (2015); Gomes (2008, 2010, 2014a, 2014b, 2020); Guaraldo (2013); Oliveira (2020) e Santos Neto (2019).

O conceito elaborado por Almeida Júnior (2006, 2009) menciona duas ideias principais, quais sejam, a interferência e a apropriação da informação; traz também a concepção de mediação implícita e de mediação explícita da informação. De acordo com o autor, a mediação implícita “[...] ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física imediata dos usuários [...]”. Já a mediação explícita “[...] ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição sine qua non para sua existência [...]” (Almeida Júnior, 2015a, p. 28).

Em 2015, o autor reformula o conceito de mediação da informação a partir do levantamento de pressupostos, os quais contribuíram para a compreensão de que “[...] o conhecimento é dinâmico e se transforma na medida em que nossa relação com ele, e com outros e com a sociedade também se transforma” (Almeida Júnior, 2015b). Tal reformulação enfatizou a dinâmica e a continuidade do processo de mediação, conceituando-o como:

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 da informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea,

uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2015a, p. 25).

A partir deste conceito reformulado, compreende-se que a mediação da informação é um processo, no qual são também consideradas “[...] a ambiência de equipamentos informacionais, a satisfação parcial e momentânea, e conflitos” (Almeida Júnior, 2015a, p. 25). A divulgação deste novo conceito foi apresentada em 2014 em um evento denominado Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (I EPIM).

Diante de vários estudos na área da Ciência da Informação, evidencia-se que a mediação da informação está presente em várias ambiências informacionais, tanto em ações prévias de tratamento da informação, como no atendimento ao usuário e a suas diversas manifestações, quanto na oralidade, por exemplo (Bortolin; Santos Neto; Silva, 2015).

Acrescenta-se, ainda, como importante marco teórico para o tema central, os trabalhos de Gomes (2014; 2020) referindo-se às dimensões da mediação da informação, sendo as mesmas: dialógica, estética, formativa, ética e política. A autora define as dimensões para embasar ações mediadoras que favoreçam a apropriação da informação, fortificando as relações sociais que envolvem a informação (Jesus; Gomes, 2021). Os alcances das cinco dimensões da mediação da informação contribuem, ainda, para o desenvolvimento do protagonismo social, perspectiva que vem sendo estudada e aplicada em vários estudos (Calheira; Santos, 2022; Santos; Sousa; Gomes, 2021; Pacheco; López Caldera; Ulian, 2022).

Com relação à revisão de literatura sobre mediação da informação, pode-se mencionar o trabalho realizado por Santos Neto (2019), o qual investigou o estado da arte da mediação de informação, um importante construto para a área. Diante do extenso trabalho realizado pelo autor, pode-se refletir sobre vários aspectos concernentes à mediação da informação, tais como: a relação, a interlocução e a aplicabilidade com outros estudos, como a competência em informação, por exemplo (Belluzzo; Santos; Almeida Júnior, 2014; Farias; Farias, 2019; Santos; Almeida Júnior; Belluzzo, 2015; Pacheco; Almeida Júnior,

2022).

Neste sentido, entre as possibilidades de estudo da mediação da informação, ressalta-se neste trabalho a preocupação quanto ao perfil do mediador. A motivação para esta investigação surgiu pela pouca discussão na literatura científica desta abordagem.

Sendo assim, buscou-se traçar uma compreensão acerca das características, das motivações do fazer profissional, entre outras qualificações que embasam ou que podem ser alcançadas com a intenção de identificar as principais características do perfil de um mediador da informação na prática.

3 Eu, mediador da informação?

A ideia de definir o mediador da informação tem sido, mais comumente, feita a partir de uma concepção genérica, associada aos afazeres de custódia, empréstimo e disponibilização documental realizada pelo bibliotecário, o arquivista ou museólogo - profissionais da informação que acabam sendo vistos como educadores. Alguns sustentam essa perspectiva a partir da autoimagem do mediador, assim como da imagem que a sociedade tem sobre sua atuação e contribuições.

Nesse sentido, o autoconhecimento do mediador aparece como um fator determinante na postura e na conduta do profissional da informação que conhece seu potencial e, inclusive, aqueles atributos que precisa desenvolver e aprimorar, e até procurar apoio e cooperação com outros recursos ou profissionais.

Fazer frente às atuais demandas de informação requeridas por parte de usuários mais autônomos, com disponibilidade de fontes e recursos de informação requer e conduz à preparação e aprimoramento das habilidades, conhecimentos e competências dos mediadores da informação que atuam em diferentes cenários e com diversos públicos.

Torna-se indispensável para o desenvolvimento do mediador da informação levar em consideração elementos e atitudes vinculadas: (a) à formação ao longo da vida; (b) a uma postura ética fundamentada no respeito à

alteridade e à diversidade; (c) ao exercício crítico do entorno e de seus agentes mediadores; (d) à atitude de empatia, pró-atividade, criatividade, além da consciência do valor social, político e educativo que sua atuação tem na sociedade. Neste contexto, Bortolin e Santos Neto (2015, p. 39) afirmam que: “[...] o mediador é aquele que se posiciona de maneira intencional e medeia algo ou alguma coisa para alguém, com o intuito de modificar a situação ou solucionar o problema”.

Nesse sentido, convém sinalizar também que a mediação de informação não consiste numa simples interação e, sim, na transformação-ressignificação-mudança de conhecimentos, pensamentos e ações prévias às ações mediadoras. Por isso, ao pensar na mediação da informação são abrangidas todas as ações do fazer do profissional da informação, sem distinção do local ou serviço.

Na verdade, não há como refletir sobre o perfil do mediador da informação sem defender a ideia de que ele precisa se ver e aplicar sua prática mediadora além dos muros das suas unidades de informação (bibliotecas, arquivos, museus etc.). Vale ressaltar que tanto a sociedade quanto muitos dos profissionais da Ciência da Informação resguardam a concepção de que sua atuação profissional se limita aos serviços e aos produtos que prestam e geram pelo seu vínculo com uma unidade de informação, o que acaba gerando uma insatisfação que faz pensar que a profissão não é valorizada devidamente, e que faz a maioria dos profissionais da informação se questionar sobre sua contribuição e relevância social.

Nesta perspectiva, Bortolin e Santos Neto (2015, p. 48) apontam que atualmente existe na área da Ciência da Informação a necessidade de “mediadores menos inertes” que com sua atuação e prática “[...] ultrapassem as fronteiras do seu espaço físico, para assim serem reconhecidos e valorizados”.

O autoconhecimento e a autoimagem do mediador, nesse contexto, tornam-se elementos constitutivos da ação necessária para esclarecer que o campo de atuação do mediador da informação se aplica a todos os espaços onde ele esteja inserido, o que vem ao encontro da afirmação de Almeida Júnior (2015a, p. 16):

[...] Não é possível exercer sua profissão apenas com um segmento, pretensamente chamado de “ser profissional”. Antes de ser bibliotecário, é ele um ser humano e sempre atuará como um todo e não a partir de fragmentos, como se eles pudessem existir separadamente.

É esse “não poder existir separadamente do mundo” o que faz com que a atuação do mediador da informação se caracterize pela sensibilidade com os outros, apegados à prática da alteridade, ao exercício da crítica do seu entorno, do sistema e de tudo o que rodeia o mundo do mediador e o mediando. Trata-se, portanto, do pensamento freiriano “Ninguém educa ninguém, ninguém educa a si mesmo, os homens se educam entre si, mediatizados pelo mundo” (Freire, 1987, p. 68).

Assim, o mediador facilita as relações-interações com os outros partindo da prática permanente do diálogo problematizador, empático e respeitoso, visando a ressignificação das informações e conhecimentos para alcançar a transformação de pensamentos e ações tendentes a atingir o bem coletivo. Também é necessário que o mediador entenda e tenha consciência da função mediadora da sua atuação, “[...] tornando o seu fazer uma concepção de vida [...]” alcançada, conforme comentam Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 344), ao “[...] reconhecer os valores pragmático, afetivo e simbólico atribuídos pelos profissionais da informação às ações mediadoras”. Dessa forma, àquele que chega a pensar sobre a concepção do “Eu, mediador da informação?”, cabe refletir sobre os seguintes momentos: (a) quando o profissional da informação se percebe como mediador? (b) como e onde o profissional da informação se posiciona e atua como mediador? Ou, pelo contrário, se questionar sobre o porquê do profissional da informação não se definir-identificar-atuar como mediador da informação?

É comum que profissionais da informação não se identifiquem automaticamente como mediadores da informação; isto ocorre devido à não compreensão do que significa ser mediador da informação, ou pelo medo da responsabilidade de se autodenominar mediador, e entender seu papel social e o impacto que gera com sua atuação. A respeito, Bortolin e Santos Neto (2015, p.

45) argumentam que: “Queremos mediadores visíveis, mas também queremos mediadores socialmente produtivos”. Além disso, tais autores afirmam que os elementos: mediação, autoimagem e imagem, em harmonia, facilitam o diálogo entre mediador e mediando.

Destaca-se o diálogo como uma condição indispensável, ainda mais quando o mediador entende o que Santos, Sousa e Almeida Júnior (2021, p. 352) defendem: “a busca pela mediação consciente da informação está atrelada a um olhar e a uma escuta sensível, à abertura do espaço de fala e ao acolhimento ao outro, o que resulta em um agir humanizador”.

Do mesmo modo, Brandão e Borges (2021) afirmam que o mediador precisa estar alinhado a uma mediação consciente, cujo perfil demanda um conjunto de competências em informação e comunicação necessárias para se comunicar, atender e orientar sobre as demandas informacionais que recebe, visando à autonomia no processo da apropriação da informação que passa pela busca e uso crítico dela.

Como já mencionado, a mediação da informação nasce das inquietações causadas pela ausência de teoria para o serviço de referência, disciplina estudada na Biblioteconomia; por isso, o destaque para características relacionais, com fins de atendimento e auxílio do sujeito informacional, mas a mediação percorre todo o fazer do bibliotecário, e aqui cita-se este profissional devido à origem dos estudos sobre mediação da informação.

Como o processo de mediação da informação engloba desde a organização da informação até a seu acesso, ela pode ser vista de duas formas: implícita e explícita, a saber:

[...] a mediação da informação pode ser dividida em: explícita e implícita. A primeira dá-se nas atividades fins dos equipamentos informacionais, principalmente no chamado Serviço de Informação e Referência [...]. A outra, mediação implícita ocorre nas atividades meio, como a aquisição, o processamento técnico etc. (Almeida Júnior; Bortolin, 2007, p. 7).

Acredita-se que a compreensão da mediação implícita seja a mais difícil de se alcançar, talvez porque identificar no processamento técnico, por exemplo,

a necessidade de uma mediação consciente, ou a ação de interferência, não pareça coerente com a realidade de um bibliotecário que se cerca de códigos de classificação e, em geral, faz isso sozinho, sem discussões sociais ou aprofundamentos teóricos.

Entretanto, o processamento técnico é realizado por um bibliotecário que também é um ser social e traz no seu fazer todos os atravessamentos de sua realidade, como bem afirmado por Almeida Júnior (2015a, p. 12): “O ideológico não é eliminado pelo emprego de técnicas documentais [...]”, e este bibliotecário-ser social está fazendo um trabalho que irá impactar outro ser social que também possui sua vivência. Resultado? É preciso se entender como mediador da informação para manter o equilíbrio.

A partir da discussão acima, buscou-se o embasamento sobre a temática - o perfil do mediador da informação - para realizar o levantamento empírico com o intuito de endossar e permitir a visualização dos fazeres atrelados à profissão. Além disso, vislumbra-se contribuir para elucidação deste perfil dando vazão aos profissionais da informação da magnitude da sua atuação como mediadores.

4 Método Delphi: uma breve apresentação

Existem variados métodos de pesquisa; entre eles há o método Delphi que, segundo Costa (2012, p. 78), “[...] teve seu nome baseado no antigo Oráculo de Delfos, lugar sagrado na Grécia antiga, onde se anunciavam predições sobre o futuro”. Rozados (2015, p. 67) afirma que:

A técnica Delphi começou a ser mais amplamente utilizada na década de 60, através dos trabalhos desenvolvidos por Olaf Helmer e Norman Dalkner, pesquisadores da Rand Corporation, cujo objetivo era estabelecer uma técnica para aprimorar o uso da opinião de especialistas na previsão tecnológica.

Apesar da origem no meio tecnológico, ao longo do tempo, o método Delphi passou a ser utilizado em diferentes áreas do conhecimento, justamente pela sua característica principal, qual seja, reunir especialistas. Costa (2012, p. 78) explica que o método Delphi é:

[...] uma técnica de previsão, projetada para conhecer com antecipação a probabilidade de eventos futuros. É uma técnica de solicitação e coleta sistemática da opinião de especialistas em um determinado assunto. A utilização do método é mais indicada quando não há dados históricos sobre o problema a ser pesquisado ou, mais especificamente, quando faltam dados quantitativos referentes ao objeto de estudo.

Sendo uma das situações aplicáveis do método Delphi a ausência de dados históricos sobre determinado problema, seu uso é comum em pesquisas exploratórias, e não tendo uma profunda discussão sobre o tema, o método recorre aos especialistas que, baseado em sua vivência e pesquisas, podem ordenar possibilidades para responder às questões apresentadas.

Kairalla (1984, p. 12, grifo nosso) aponta que:

A técnica DELPHI baseia-se na hipótese de que julgamentos intuitivos são uma fonte valiosa de percepção do futuro. Dois elementos são inerentes a esta técnica: Anonimato e Retroalimentação e sua aplicação depende basicamente da seleção dos participantes e elaboração dos questionários.

Sob a visão da autora, pode-se afirmar que por estarem livres para apresentar suas opiniões, neste método, os especialistas contribuam genuinamente para a pesquisa e, para que isto realmente ocorra, o método Delphi tem como princípio o anonimato dos participantes, a fim de evitar constrangimento, insegurança, ou comparações entre os especialistas, pois estes sentimentos podem interferir na atuação dos participantes da pesquisa.

Ainda sob a perspectiva da autora supracitada, o método Delphi também tem como princípio a retroalimentação; esta característica permite que a pesquisa seja avaliada e refeita a partir das contribuições dos especialistas, cada etapa da pesquisa pode ser diretamente influenciada pelas opiniões dos especialistas.

O método Delphi possui uma linguagem própria; denomina-se painel o grupo de especialistas selecionados, o instrumento utilizado é um questionário, o envio do questionário e o seu reenvio é chamado de rodada ou circulação, e a pessoa responsável pela aplicação do questionário é nomeada de moderador (Rozados, 2015).

As rodadas do método Delphi são uma das etapas principais, pois a circulação das respostas entre os especialistas é o coração do método; é nas idas e vindas das respostas que se encontrarão os resultados da pesquisa; geralmente recomenda-se o máximo de quatro rodadas, sendo finalizada com o máximo de consenso que se puder obter dos especialistas.

É importante dizer que o método Delphi aplicado via internet é uma realidade e é até recomendado, pois, a sua estrutura permite que tudo ocorra de forma on-line, por meio de e-mail ou ferramentas digitais, desde que seus requisitos, em especial o anonimato, sejam cumpridos.

5 Procedimentos metodológicos

A partir das características do método Delphi apresentadas na seção anterior, concluiu-se que este é o método ideal para alcançar o objetivo desta pesquisa; a escassez de produções científicas sobre o perfil do mediador é uma das razões para se buscar na compreensão de especialistas em mediação da informação, opiniões para o delineamento de um perfil de mediador da informação. Quanto à abordagem trata-se de uma pesquisa qualitativa. É qualitativa pois:

[...] busca entender um fenômeno específico. Para isso, utiliza-se de interpretações, comparações e descrições de modo a compreender sua essência, inter-relações com outros fenômenos e até mesmo inferir algumas consequências sem, em geral, preocupar-se com quantificação e amostragem. (Oliveira, 2021, p. 12).

Além de garantir a liberdade da interpretação e da leitura do contexto, como afirmado pela autora, esta abordagem também permite que o objeto de pesquisa seja escolhido de forma intencional, obedecendo a critérios, fatores importantes que contribuem para o desenvolvimento do método Delphi, que exige uma escolha elaborada dos seus participantes (Oliveira, 2021). A pesquisa é do tipo exploratória e descritiva, isto porque, além de trazer maior familiaridade para o tema ao abordar um assunto que já possui uma bagagem teórica, buscou-se fazer uma análise mais profunda sobre o perfil do mediador e estabelecer alguns resultados (Oliveira, 2021).

Antes da aplicação do método Delphi foi realizada uma **seleção de cinco especialistas** para compor o painel. Tal seleção foi conduzida por meio de um levantamento entre os autores deste artigo durante uma reunião online através do *Google Meet*. Nesse processo, foram sugeridos e eleitos nomes dos pesquisadores com interesses e produções científicas no tema central. Inicialmente, foi proposto um direcionamento para selecionar especialistas de distintas instituições e regiões do Brasil e diversas instituições. Entretanto, notou-se que esse critério poderia facilitar a identificação de alguns pesquisadores, comprometendo assim a aplicação efetiva do método Delphi. Vale ressaltar que, como orientação para aplicação do método Delphi, é importante o anonimato para a coleta de dados; por este motivo, não se mencionaram as universidades e as regiões às quais os mesmos são vinculados, pois considera-se que os identificaria com maior facilidade.

Diante dessa consideração, elaborou-se uma lista de nomes de possíveis pesquisadores. Após a concordância entre os autores deste artigo sobre quais deveriam ser os especialistas participantes da pesquisa, foram enviados os e-mails com o convite, apresentando o objetivo da pesquisa, o método a ser utilizado e questionando sobre o interesse e a disponibilidade de fazer parte do painel. Todos responderam positivamente. Todas as etapas da pesquisa tiveram 100% de participação dos especialistas. A pesquisa ocorreu de forma *on-line*, via *e-mail*, no intervalo entre 08/02/2023 a 08/06/2023. Foram realizadas quatro rodadas entre os especialistas, as quais são apresentadas a seguir.

A **primeira rodada** continha a seguinte questão: **Segundo a sua concepção de mediação da informação, quais as principais características e atribuições devem estar presentes no perfil de um mediador da informação?** Vale salientar que os contatos com cada um dos especialistas foram realizados de forma individual sob a supervisão do moderador do painel; a partir das respostas foi elaborado um texto, o qual buscou evidenciar as opiniões mencionadas pelos envolvidos. Diante disso, foi dada sequência para a segunda rodada, na qual se encaminhou o texto elaborado para os especialistas analisarem.

A **segunda rodada** foi composta pelo compartilhamento do texto elaborado, dando-se aos especialistas acesso a todas as respostas levantadas. Nesta rodada, a questão norteadora a qual eles deveriam responder era: **Tendo conhecimento das características sugeridas pelo painel de especialistas, questionamos: você concorda com as afirmações supracitadas? Há características de que discorda? Em ambos os casos, por favor, justifique sua resposta.** Todos concordaram com o texto, tendo apenas uma solicitação apontada, sendo este o motivo determinante para a realização da rodada seguinte.

A **terceira rodada** foi guiada pelo pedido de um dos especialistas pelo acréscimo de uma característica ao perfil do mediador da informação. Desse modo, foi perguntado aos especialistas se eles concordavam com a **adição do termo sugerido** e todos concordaram. Ainda nesta rodada foi pedido por um dos especialistas a **substituição de um dos termos** usados no texto, então, se realizou a quarta rodada.

Na **quarta e última rodada** foi solicitado aos especialistas que apontassem concordância ou discordância sobre a substituição do termo e todos concordaram. Sem mais demandas a pesquisa foi finalizada em quatro rodadas.

6 Apresentação e discussão dos resultados

Na literatura sobre mediação da informação já existem discussões sobre quais características são pertinentes para ser mediador da informação, como apresentam os autores abaixo:

- a) “**perfil crítico, proativo e protagonista**”, caracterizado por uma atuação social, política e educacional no processo de busca e uso crítico das informações (Brandão; Borges, 2021, p. 14, grifo nosso);
- b) o mediador como “**produtor de sentidos**” capaz de interferir nas relações sociais e culturais (Brandão; Borges, 2021, p. 3, grifo nosso);
- c) ter habilidade de “**se antecipar aos problemas e superar obstáculos**” conforme Farias (2015, p. 121, grifo nosso);

- d) atuar com um **perfil ativo, interativo e colaborativo** segundo (Silva, 2010);
- e) saber “**conviver em sociedade** e ter a **capacidade de ouvir e entender o outro**” (Wolton, 2010, p. 16, grifo nosso);
- f) ser “**tolerante e flexível**” (Farias, 2015, p. 119, grifo nosso);
- g) construir o conhecimento “**pela sensibilidade, pelas percepções de mundo e sua relação com a ética**” (Orelo; Vitorino, 2012, p. 52, grifo nosso).

Muitas das características vistas acima foram citadas pelos especialistas que fizeram parte desta pesquisa, o que reflete uma concordância entre os estudiosos da área de mediação da informação.

Como resultado da aplicação do método Delphi obteve-se uma lista de palavras que descrevem o perfil do mediador da informação, sendo elas: **ação dialógica**, acolhedor, **alteridade**, **aprender a aprender**, autocrítico, **autoconhecimento**, **atuação contextualizada**, crítico, colaborativo, **compartilhar**, consciente, curioso, democrático, empático, **escuta ativa**, ético, flexível, inclusivo, **intencionalidade**, **interferência**, investigativo, **motivador do empoderamento**, participativo, pró ativo, problematizador, **protagonismo social**, receptivo, reflexivo, resiliente, respeitoso, responsável, sensível, **senso de coletividade** e simpático.

A seguir, como recurso gráfico, desenvolveu-se uma nuvem com as palavras citadas:

Figura 1 - Características do perfil do mediador da informação



Fonte: Elaborado pelos autores.

Vale mencionar que as palavras em negrito no parágrafo acima, as mesmas apresentadas em uma fonte maior na nuvem de palavras, são propositalmente destacadas para a análise dos autores sobre elas. Entende-se que estas palavras não são características e, sim, ações.

Ações estas que são próprias de quem se dedica a ter um perfil de mediador da informação. Por exemplo, não é possível um mediador ser dialógico, mas suas ações podem ser, e esta consciência provém da compreensão do perfil do mediador, que o encoraja a ter atitudes que o encaminham para a dialogicidade, como ser acolhedor, flexível, inclusivo, dentre outros predicativos. Esse posicionamento concorda com a perspectiva dos autores ao destacar o diálogo como uma condição indispensável; Santos, Sousa e Almeida Junior (2021, p. 352) defendem que o entendimento do mediador pela mediação consciente da informação configura um olhar e escuta sensível, juntamente com o acolhimento e respeito aos espaços de expressão dos outros.

Outro ponto que vale mencionar é que o mediador da informação se deparará durante sua prática com realidades que possuem suas particularidades, as quais levarão o mediador a agir enfatizando determinadas características e determinadas ações mediadoras.

É importante esclarecer que não há uma ordem, níveis ou etapas de ações mediadoras, bem como o perfil de mediador não é alcançado somente quando se adquirem todas as características. Ambos são concomitantes. Às vezes, todas as ações mediadoras acontecem simultaneamente, às vezes não. Em determinado momento pode ser que o mediador precise de todas as características do perfil, já em outros momentos precise apenas de algumas. Não há uma rigidez. É necessário que o mediador da informação tenha, como já previsto pelos especialistas, sensibilidade e atuação contextualizada para reconhecer como precisa agir em cada situação, corroborando com a visão de Brandão e Borges (2021) quanto ao mediador como produtor de sentidos capaz de interferir nas relações sociais.

Desse modo, a pesquisa resultou em **22 (vinte e duas) características e 12 (doze) ações mediadoras**, ambas necessárias para o perfil do mediador da

informação. Ressalta-se não ser possível aprofundar-se em cada uma das características e das ações devido à extensão da discussão, que não caberia a um único artigo, mas destacam-se duas ações mediadoras, as quais são oriundas de solicitações dos especialistas e motivadoras da terceira e da quarta rodada da pesquisa.

Diante do exposto, são apresentados os apontamentos dos especialistas durante a terceira e a quarta rodadas do painel de forma enumerada e com as falas dos respondentes entre aspas.

Trata-se da ação mediadora “alteridade”. O **especialista 1** fez o seguinte apontamento: “Acrescento às propostas: o mediador não deve se limitar a ser empático e, sim, exercitar a alteridade, isto é, reconhecer as culturas diversificadas e propor iniciativas de modo a respeitá-las integralmente”.

A partir desta colocação, a terceira rodada girou em torno da pergunta: **Você concorda com a adição do termo alteridade à proposta de perfil do mediador da informação?** Em caso de discordância, justifique sua resposta.

Todos os especialistas concordaram com a adição do termo alteridade. Para maior esclarecimento da importância de se ter alteridade no perfil do mediador, apresenta-se a opinião do **especialista 2**, que afirmou:

Concordo, afinal há uma significativa diferença entre ser “empático” e exercitar a “alteridade”. A empatia significa, a grosso modo, se solidarizar com o outro, enquanto que a alteridade depende do reconhecimento das diferenças de forma efetiva, colocando-se, dentro do possível, nesse “lugar”, ainda que esse lugar nunca poderá ser alcançado plenamente (mulher branca nunca saberá o que é ser uma mulher preta, por exemplo, mas isso não a inviabiliza de se colocar no lugar da pessoa e entender que ela é única em suas características, conflitos, posições, condições, decisões). Me parece que a empatia está mais no plano do ato “automático”, “nossa, vamos nos solidarizar com tal situação”. Buscar a alteridade, por sua vez, requer envolvimento e intencionalidade do mediador.

Tal posicionamento é condizente com o **especialista 2**; a alteridade desafia o mediador da informação a reconhecer o outro e a sua subjetividade; não se trata somente de questões emocionais, como muito é visto da empatia; trata-se também do respeito, do limite e da compreensão de que o outro é

diferente, mas ainda assim é possível estar disponível ao diálogo. Observando-se a abordagem apresentada pelos especialistas quanto à alteridade, percebe-se a relação com a proposta de Wolton (2010) quanto à importância de saber conviver em sociedade e ter a capacidade de ouvir e entender o outro.

A outra ação mediadora que se destaca é a interferência. No texto das respostas dos especialistas, um deles abordou a intervenção que pode existir por parte do mediador da informação; entretanto, o **especialista 5** pediu a substituição do termo fazendo alusão à definição de mediação da informação de Almeida Júnior (2015a). Sobre isso, os autores defendem que uma atuação ética por parte do mediador da informação é capaz de afastar a mediação da manipulação, sendo preciso estar alerta e evitar qualquer ato de manipulação na ação de interferência.

Assim, a quarta e última rodada seguiu com a pergunta: **Você concorda com a substituição do termo intervenção pelo termo interferência, conforme é apresentado na definição de Mediação da Informação de Almeida Júnior (2015a)?** Em caso de discordância, justifique sua resposta.

As respostas de dois especialistas foram pontuais:

Especialista 3 - Concordo com a substituição do termo “intervenção” pelo termo “interferência”, uma vez que “intervir” não abre a possibilidade de se colocar em prática a dialogicidade. Intervir pressupõe o poder de controle e não coaduna com o âmbito da mediação da informação e com o perfil da pessoa mediadora, visto que mediar é um ato de interferência em que, de maneira holística, crítica e sensível, a pessoa mediadora compreende os aspectos culturais, sociais, educacionais e informacionais do mediado [...].

Especialista 5 - Concordo plenamente com a substituição do termo intervenção pelo termo interferência, conforme é apresentado na definição de mediação da informação de Almeida Júnior (2015), isso porque “intervenção” é um substantivo derivativo do verbo intervir, que significa “ingerir-se, interpor autoridade, usar de poder de controle sobre algo. Nesse sentido, prefiro o uso do substantivo “interferência”, substantivo que deriva do verbo interferir, que significa a “busca por afetar, tomar parte (numa situação) com a intenção de influir”. Uma coisa é a intenção de influir, outra muito diferente é interpor autoridade para exercer o controle.

Os especialistas se completaram em suas reflexões. Corrobora-se com as ideias articuladas. Por vezes, intervenção e interferência são utilizadas como

sinônimos, entretanto, na mediação da informação essa ocorrência não pode existir, pois configura um grave erro, visto que a intervenção vai de encontro aos princípios da mediação, como posto pelos especialistas.

Considerou-se que a troca de informações e a partilha de olhares acerca do perfil do mediador pelos especialistas geraram novas perspectivas e entendimentos e, portanto, acredita-se que a reflexão apontada neste artigo poderá contribuir substancialmente para avanços na área de estudo da Mediação da Informação. Os objetivos propostos para esta pesquisa foram alcançados, de modo que foi possível construir um perfil para o mediador da informação, não sendo este uma regra, mas um ponto de partida para quem deseja exercer a mediação da informação.

7 Considerações finais

As discussões, pesquisas e estudos sobre mediação da informação, ao menos no Brasil, vêm crescendo muito. Aspectos mais amplos ou específicos são analisados ou enfocados em artigos de revistas, trabalhos apresentados em eventos, dissertações e teses e outros tipos de publicações científicas. A proposta básica deste trabalho foi a de contribuir para as análises do perfil do mediador da informação, como ressaltado em seu objetivo geral: “delinear um perfil para o mediador da informação, a partir da opinião de especialistas sobre a temática”. Para isso, alguns importantes pesquisadores do assunto foram contatados e aceitaram participar de um esboço inicial das características, das competências e atitudes desse perfil. O método escolhido, Delphi, permitiu que, mesmo sem conhecer outros pesquisadores, uma vez que entre as características deste método está o anonimato dos respondentes, tanto para os leitores do relatório da pesquisa como entre os próprios participantes, cinco estudiosos da mediação da informação formassem, em quatro momentos, o que é necessário para o fazer e o desenvolvimento dos trabalhos dos mediadores da informação.

Interessante notar que as opiniões, a princípio, não foram muito diferentes e, após quatro rodadas, obteve-se um consenso no grupo de especialistas (denominado painel na linguagem do método Delphi).

O perfil, produto do consenso entre os pesquisadores da área de mediação da informação que participaram da pesquisa, foi apresentado de duas maneiras: a primeira, em uma relação de palavras, com algumas destacadas em negrito; e a segunda, aos moldes de “nuvem”, em cores e em tamanhos diferentes, com a apresentação da distinção feita por tamanhos maiores. Os destaques, como exposto no texto, distinguem as que os autores consideram ser ações e as outras, entendidas como características. Essa distinção é importante pois o rol de palavras claramente mistura características e ações.

Um alerta importante: as discussões estão vinculadas exclusivamente aos mediadores da informação e não devem ser consideradas para outros tipos de mediadores. Há muitos mediadores relacionados a segmentos da mediação, entendida de maneira ampla. Cada tipo de mediador possui perfil diferente e, claro, características e ações igualmente diferentes.

O trabalho pretendeu ser um início de reflexões, estudos e discussões sobre o tema e deve ser entendido como o olhar de alguns pesquisadores e estudiosos da mediação da informação. Apesar de serem eles importantes autores, com muitas produções científicas dentro da temática, não refletem, evidentemente, o pensar e o entendimento de todos os que, de uma ou outra forma, se preocupam com a mediação da informação. No entanto, as ideias e concepções dos respondentes, mesmo que não cobrindo todos os olhares possíveis, demonstraram um amplo consenso já nas respostas à primeira questão, com algumas lacunas cobertas nas outras rodadas. A exigência de mais duas rodadas, além das duas primeiras, só foi necessária pela proposta de inclusão de uma característica (na terceira) e, na quarta, pela discussão de dois termos que surgiram nas respostas anteriores. Esse é um dado que deve ser destacado: o consenso foi obtido com, praticamente, um único ponto de divergência inicial, pois, ao final, essa divergência foi eliminada.

O método Delphi mostrou-se adequado para uma pesquisa que visa colher as ideias e o pensamento de pesquisadores importantes de uma determinada área a respeito de um segmento dela.

Reitera-se finalmente, a importância de pesquisas e estudos sobre o

mediador da informação, seja seu perfil, suas competências, suas características, suas ações, suas interferências e seus espaços no âmbito da Ciência da Informação e da sociedade.

Financiamento

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

Referências

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In: ENCUESTRO DE EDUCADORES E INVESTIGADORES EM BIBLIOTECOLOGIA, ARCHIVOLOGIA, CIÊNCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE*, 7. 2006, Marília. **Anais [...]**. Marília: UNESP, 2006.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In: VALENTIM, M. L. P. (org.). Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 1, 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Leitura, informação e mediação. *In: VALENTIM, M.L. P. (org.). Ambientes e fluxos de informação*. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2010.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A., SILVA, R. J. (org.). Mediação oral e da leitura*. Londrina: ABECIN, 2015a.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: dimensões. **Infohome**, Marília, nov. 2015b.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BORTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. *In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*, 2., 2007, Londrina. **Anais [...]**. Londrina: UEL, 2007.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. 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, 2014. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p60>. Acesso em: 17 jan.de 2023.

BICHERI, A. L. A. O. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face à crescente virtualização da informação**. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

BORTOLIN, S. **Mediação oral da literatura**: a voz dos bibliotecários lendo ou narrando. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, Marília, 2010.

BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A. Mediação oral da informação: a visibilidade dos mediadores da ciência da informação. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 33-58.

BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015.

BRANDÃO, G. S.; BORGES, J. **O perfil do mediador da informação no século XXI: competências necessárias**. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2021, Rio de Janeiro. Rio de Janeiro: ANCIB, 2021.

CALHEIRA, F. J. S.; SANTOS, R. R. As dimensões da mediação da informação como fundamento para a mediação da leitura voltada para o idoso. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 2, p. 1-25, 2022. Disponível em: <https://doi.org/10.19132/1808-5245282.112916>. Acesso em: 17 fev. 2023.

COSTA, M. M. As bibliotecas brasileiras em 2018: resultados da técnica de delfos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 1, p. 74-93, 2012. Disponível em: <https://doi.org/10.1590/S1413-99362012000100005>. Acesso em: 7 fev. 2023.

FARIAS, M. G. G. 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, 2015. Disponível em: <https://doi.org/10.11606/issn.2178-2075.v6i2p106-125>. Acesso em: 18 jan. 2023.

- FARIAS, G. B.; FARIAS, M. G. G. (org.). **Competência e mediação da informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos**. São Paulo: ABECIN, 2019.
- FREIRE, Paulo. **Pedagogia do oprimido**. 17 ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- GOMES, H. F. A biblioteca pública e os domínios da memória, da mediação e da identidade social. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, n. especial, p. 151-163, 2014b. Disponível em: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2264>. Acesso em: 17 jan. 2023.
- GOMES, H. F. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, 2014a. Disponível em: <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2014v19n2p46> Acesso em: 16 jan. 2023.
- GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramaZero**, Porto Alegre, v. 9, n. 1, 2008.
- GOMES, H. F. 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, 2020. Disponível em: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57047>. Acesso em: 17 jan. 2023.
- GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 1, 2010.
- GUARALDO, T. S. B. **Práticas de informação e leitura: mediação e apropriação da informação nas cartas de leitores de um jornal popular do interior de São Paulo**. 2013. Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2013.
- JESUS, I. P.; GOMES, H. F. Dimensões da mediação da informação e suas contribuições para a formação do mediador da leitura: aproximações teóricas e empíricas. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v. 26, p. 1-24, 2021. Disponível em: <https://doi.org/10.5007/1518-2924.2021.e83369>. Acesso em: 10 fev. 2023.
- KAIRALLA, A. S. S. Técnica Delphi para análise de um sistema de informação: estudo de viabilidade. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 13, n. 1, 1984. Disponível em: <https://doi.org/10.18225/ci.inf.v13i1.207>. Acesso em: 10 fev. 2023.

OLIVEIRA, A. P. W. L. C. Evolução e classificação. *In*: OLIVEIRA, A. P. W. L. C. **Metodologia Científica**. Curitiba: Contentus, 2021. p. 5-12.

OLIVEIRA, H. C. C. **A natureza fenomenológica da mediação**: contribuições para a mediação da informação. 2020. Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual, Marília, 2020.

ORELO, E.; VITORINO, E. Competência informacional: um olhar para a dimensão estética. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 17, n. 4, p. 41-56, 2012. Disponível em:
<https://doi.org/10.1590/S1413-99362012000400004>. Acesso em: 18 fev. 2023.

PACHECO, C. G.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Interlocução entre a mediação da informação e competência em informação: uma análise bibliométrica das publicações entre 2000-2021. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 2, p. 1-25, 2022. Disponível em:
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1799>. Acesso em: 18 fev. 2023.

PACHECO, C. G.; LÓPEZ CALDERA, O. M. J.; ULIAN, S. M. G. O. As dimensões da mediação da informação e das competências em informação na construção do protagonismo social. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 18, n. 2, p. 1-18, 2022. Disponível em:
<https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/1828>. Acesso em: 17 fev. 2023.

ROZADOS, H. B. F. O uso da técnica Delphi como alternativa metodológica para a área da Ciência da Informação. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 21, n. 3, p. 64-86, 2015. Disponível em:
<https://doi.org/10.19132/1808-5245213.64-86>. Acesso em: 22 nov. 2022.

SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BELLUZZO, R. C. B. Ações educacionais de mediação da informação e da competência em informação (CoInfo) como fatores de interferência na realidade social. *In*: ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO, 2., 2015, Marília. **Anais [...]** Marília: EPIM, 2015.

SANTOS, R. R.; SOUSA, A. C. M.; GOMES, H. F. As dimensões da mediação da informação no âmbito das instituições arquivísticas. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 28, n. 1, p. 281-298, 2021. Disponível em:
<https://doi.org/10.19132/1808-5245281.281-298>. Acesso em: 17 fev. 2023.

SANTOS, R. R.; SOUSA, A. C. M.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 26, n. 1, p. 343-362, 2021. Disponível em:
<https://doi.org/10.5433/1981-8920.2021v26n1p343>. Acesso em: 17 out. 2022.

SANTOS NETO, J. A. **O estado da arte da mediação da informação: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos.** Tese (Doutorado) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, 2019.

SILVA, A. M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.com**, Porto, n. 9, p. 68-104, 2010.

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

The profile of the information mediator: an analysis of the Brazilian reference based on the Delphi method

Abstract: The contemporary world is characterized by the intense circulation, sharing, and multiplication of data. The more capable of accessing, mobilizing, and giving meaning to this information, the more integrated the individual feels in society. Information mediation is the process of interaction that takes place in the relationship between the mediator, the individual receiving mediation, and the informational environment aiming at the appropriation of information and the consequent production of knowledge, also capable of generating new conflicts and new informational needs. As part of this continuous movement, there is the information mediator, and regarding his relevance in this process, we ask what his fundamental characteristics would be, whether there would be a facilitating profile for this role, and what would need to be included in his know-how. The objective of this article was to outline such a profile based on the opinion of experts; To this end, the Delphi method was used, based on the meeting of experts who, following certain stages of work in the presentation of ideas, reach a consensus on a central theme. For data collection, experts with investigative experience and significant academic production in information mediation were invited. Data analysis and discussion resulted in a list of words categorized into characteristics of the information mediator profile and mediating actions, both necessary for the exercise of information mediation; From this alignment, we conclude that it is, indeed, possible to configure a starting point as a reference for information professionals in their role as mediators.

Keywords: information mediation; profile of the information mediator; specialists in information mediation; Delphi method

Recebido: 13/08/2023

Aceito: 13/12/2023

Corrigido: 21/01/2025

Declaração de autoria

Concepção e elaboração do estudo: Orledys María de Jesús Lopéz Caldera, Thamiris Iara Sousa Silva.

Coleta de dados: Thamiris Iara Sousa Silva e Orledys María de Jesús Lopéz Caldera.

Análise e interpretação de dados: Orledys María de Jesús Lopéz Caldera, Thamiris Iara Sousa Silva, Cíntia Gomes Pacheco e Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.

Redação: Orledys María de Jesús Lopéz Caldera, Thamiris Iara Sousa Silva, Cíntia Gomes Pacheco e Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.

Revisão crítica do manuscrito: Orledys María de Jesús Lopéz Caldera, Thamiris Iara Sousa Silva, Cíntia Gomes Pacheco e Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.

Como citar

LÓPEZ CALDERA, Orledys Maria de Jesús; SILVA, Thamiris Iara Sousa; PACHECO, Cíntia Gomes; ALMEIDA JÚNIOR Oswaldo Francisco. O perfil do mediador da informação: uma análise do referencial brasileiro a partir do método Delphi. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 30, e-134738, 2024. DOI: <https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.134738>

Parecer(es) aberto(s):

<https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.134738.A>

<https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.134738.B>

Este artigo tem uma errata:

<https://doi.org/10.1590/1808-5245.31.erratum01>

