

Mediação e competência em informação durante a pandemia de COVID-19: uma relação possível?

Mediation and Information competence during the COVID-19 pandemic: a possible relationship?

Mediación y competencia informativa durante la pandemia de COVID-19: ¿una posible relación?

Adelaide Helena Targino Casimiro^{1,2*} <https://orcid.org/0000-0001-9088-9621>

Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira^{1,2,3} <https://orcid.org/0000-0002-4952-9963>

Marco Antônio Almeida Llarena^{1,2} <https://orcid.org/0000-0002-9692-7702>

Rosilene Agapito da Silva Llarena^{1,2,4,5} <https://orcid.org/0000-0001-5674-543X>

¹Universidade Federal da Paraíba. Paraíba, Brasil.

²Grupo de Pesquisa Informação, Aprendizagem e Conhecimento (GIACO).

³Universidade Pierre Mendès. Grenoble, France.

⁴Universidade de Zaragoza. Zaragoza, Espanha.

⁵Universidade Federal de Alagoas. Maceió, Alagoas, Brasil.

* Autor correspondente: adelaide_helena@hotmail.com

RESUMO

Este estudo busca compreender a maneira pela qual a relação entre a mediação de informação e competências em informação pode contribuir para o processo de construção/desconstrução de realidade e verdade em cenário pandêmico. Caracterizou-se como pesquisa de natureza qualitativa, descritiva, de análise de conteúdo. Bibliográfica, exploratória e documental. Realizou-se buscas avançadas dos termos “mediação de informação AND competência em informação” no Portal CAPES, na Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações e na Base de Dados em Ciência da Informação, no período de 2016 a 2020. Resultou, por meio da análise dos treze artigos minerados, na constatação da necessidade de: trabalhos colaborativos, educativos, de conscientização, de compartilhamento e uso das informações, de valorização das informações baseadas em

estudos e contextos; estudos, projetos e trabalhos de mediação de informação crítica e consciente; construção de competências em informação e habilidades em lidar com as *fake news*, infobesidade e informações manipuladas por meio de políticas informacionais, essencialmente voltadas ao contexto pandêmico.

Palavras-chave: mediação de informação; competência em informação; COVID-19; desinformação.

ABSTRACT

This study aims to understand how the relationship between information mediation and information competencies can contribute to the process of construction/deconstruction of reality and truth in a pandemic scenario. It was characterized as research of qualitative nature, descriptive, of content analysis. Bibliographical, exploratory and documental. Advanced search with the terms “mediação de informação AND competência em informação” were made on Portal CAPES, at Biblioteca Digital Brasileira de Teses e Dissertações and at the Base de dados em Ciência da Informação, between 2016 and 2020. The analysis of the thirteen articles mined resulted in the finding of the need for: collaborative, educational, awareness-raising, sharing and use of information, valuing information based on studies and contexts; studies, projects and works of critical and conscious information mediation; construction of competencies in information and skills in dealing with fake news, infobesity and manipulated information through informational policies, essentially focused on the pandemic context.

Keywords: information mediation; information literacy; COVID-19; misinformation.

RESUMEN

Este estudio pretende comprender cómo la relación entre la mediación de la información y las competencias informativas puede contribuir al proceso de construcción/deconstrucción de la realidad y la verdad en un escenario pandémico. Se caracterizó como una investigación de naturaleza cualitativa, descriptiva, de análisis de contenido, bibliográfica, exploratoria y documental. Se realizaron búsquedas avanzadas de los términos “mediação de informação e competência em informação” en el Portal CAPES, de la Biblioteca Digital Brasileña de Tesis y Disertaciones y en la Base de datos en Ciencias de la Información, en el período de 2016 a 2020. El resultado, a través del análisis de los trece artículos extraídos, fue la constatación de la necesidad de colaboración, educación, concienciación, intercambio y uso de la información, valoración de la información a partir de estudios y contextos; estudios,

proyectos y trabajos de mediación informativa crítica y consciente; construcción de competencias en información y habilidades para hacer frente a las *fake news*, la infobesidad y la información manipulada a través de políticas informativas esencialmente centradas en el contexto pandémico.

Palabras clave: mediación de la información; competencia informativa; COVID-19; desinformación.

Recibido: 04/08/2021

Aceptado: 26/01/2022

Introdução

Em março de 2020, a Organização Mundial de Saúde (OMS) declarou que no globo estava sendo iniciada uma pandemia. A crise sanitária provocada pelo novo coronavírus, o *severe acute respiratory syndrome-related Coronavirus 2* (SARS-CoV-2) e sua doença consequente, a COVID-19, trouxeram grandes impactos para as áreas da saúde, da economia, da educação e da política. Tal situação afetou o cotidiano das sociedades em seus diferentes domínios e instalou outras grandes crises, dentre elas a informacional.

Se antes dessa pandemia, “[...] o tráfego de informações nas mais variadas formas de acesso, já possibilitava um consumo e disseminação de informações falsas, distorcidas, manipuladas servindo às mais diversas finalidades pessoais e institucionais”,⁽¹⁾ com a pandemia potencializou-se o compartilhamento desse tipo de informação. Desse modo, sua veracidade e confiabilidade, destoadas, acabam por formar opiniões, constroem pretensos conhecimentos e impõem novos hábitos e comportamentos informacionais.

Neste contexto, onde termos como ‘pós-verdade’, ‘desinformação’ e ‘*fake news*’ vem sendo popularizados⁽²⁾ para designarem a recente crise informacional, emerge a necessidade de refletir a construção de novas competências em informação (CoInfo) para que se instruem os cidadãos, nos mais variados âmbitos de atuação social, a direcionarem seus comportamentos de busca a fim de classificar, averiguar, investigar, usar e compartilhar a informação verídica e de qualidade. Por conseguinte, podem contribuir, não apenas com a satisfação de suas necessidades informacionais, mas, sobretudo, com o combate à desinformação.

Como indicado por *Ripoll e Matos*.⁽³⁾ A crise informacional atual que se caracteriza pela produção, tráfego e compartilhamento e disseminação de informações falsas, distorcidas, manipuladas – as chamadas *fake news* –, nas redes sociais e outros canais de comunicação via tecnologias, utilizadas para as mais diversas finalidades. Esse processo tem gerado desinformação e colocado “em cheque” a veracidade e confiabilidade das informações disseminada na web. Tudo isso contribui para a formação de opiniões e a construção de pretensos conhecimentos baseados em informações imprecisas ou falsas e para a má interpretação das informações, abalando o poder de criticidade e gerando comportamentos homogêneos e mecânicos. Este fenômeno é caracterizado pela Ciência da Informação como situação que modela a opinião pública de modo a que os fatos objetivos tem menos influencia que os apelos as emoções e as crenças pessoais ou que dá importância secundária a verdade em detrimento daquilo que parece verdade.

Diante dessa conjuntura de crise sanitária mundial, a informação torna-se protagonista na construção de uma narrativa verdadeira e que possa contribuir efetivamente, também, no combate aos efeitos da pandemia. Nesse sentido, evidencia-se que os profissionais da informação (bibliotecários, cientistas da informação, arquivistas, museólogos, educadores, dentre outros), também chamados ‘trabalhadores do conhecimento’,⁽¹⁾ exercem dois papéis fundamentais: a) o de construtor e motivador de CoInfo a fim de despertar e/ou edificar a criticidade, a autonomia, a independência, a conscientização para a integridade informacional; contribuir para a construção de hábitos de leitura e atualização constantes, uma vez que permitem a construção de novos conhecimentos e olhares críticos sobre qualquer informação; apresentar novas ferramentas e estratégias de busca informacionais confiáveis; desenvolver pensamento crítico e responsável em relação ao papel e atuação social; construir a consciência da necessidade de “aprender a aprender” ou de aprendizagem contínua;⁽⁴⁾ e b) o de mediador do conhecimento e de informação apropriada, o que o transforma em profissional proativo que produz espaços de informação e aptos ao desenvolvimento de práticas educativas, incentivo à leitura e à cultura.

Sobre a função em mediar a informação e o conhecimento, é importante salientar que um dos objetivos da ação é desenvolver o protagonismo social por meio de ações de interposição que motivem a aquisição de competências em informação. Nesse sentido, para *Almeida Júnior*⁽⁵⁾ toda ação de interferência realizada pelo profissional da informação “[...] direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”. No entanto, também é função do mediador a efetivação de estímulo ao diálogo rumo à construção

de sentidos nos processos interativos sociais humanos pela busca da satisfação das necessidades informacionais e rumo à relação com os processos de aprendizagem, apropriação do conhecimento e aquisição de CoInfo. Isto porque, para o autor, a compreensão de mediação da informação envolve múltiplas ideias que abordam desde as concepções tradicionais de atendimento ao usuário, passando pela atividade de agente cultural, até a construção de produtos e serviços destinados a induzir o público a determinado universo de informações e vivências.

Sendo assim, por meio de uma revisão de literatura, fez-se necessário entender a “mediação de informação” enquanto intervenção em uma discussão proposta por *Sousa e Almeida Júnior*⁽⁶⁾ e a CoInfo como um “[...] conjunto de conhecimentos essenciais”.⁽⁷⁾ Neste entendimento é lícito considerar a relação competência em informação e mediação de informação uma vez, que no cenário atual de crises –em que a informacional tem relevante destaque– pode constituir-se como necessária ao processo de construção/desconstrução de realidade e de verdade.

A necessidade de desbravamento da relação entre os termos estudados vislumbrou os seguintes questionamentos: a) Como está configurada, na literatura, a temática dos últimos cinco anos (2016-2020), em relação à “mediação de informação e CoInfo”?; b) Existem relações entre os tratados dos dois termos?; c) Que relações são possíveis entre a mediação de informação e as CoInfo?; d) De que maneira as relações percebidas podem contribuir com a construção de cidadãos críticos e agentes dos processos informativos individuais e coletivos em rede? Portanto, a fim de responder aos questionamentos da investigação, definiu-se como objetivo principal compreender a maneira pela qual a relação entre a mediação de informação e CoInfo pode contribuir para o processo de construção/desconstrução de realidade e verdade em cenário pandêmico. Para cumprir esse objetivo foi necessário: a) mapear as publicações sobre mediação de informação e CoInfo na literatura científica; b) constatar as possíveis relações entre os tratados nos estudos dos dois termos registrados na literatura encontrada; c) relacionar os possíveis arrolamentos ao contexto de pós-verdade em cenário pandêmico.

Mediação de informação e competência em Informação: lacônicos entendimentos e perspectivas relacionais

A reflexão sobre mediação de informação e CoInfo no momento atual –caracterizado pela pandemia causada pelo vírus SARS-CoV-2– torna-se, cada vez mais, necessária sob dois pontos de vista relevantes: a) aumento exponencial da informação e de seus fluxos via,

segundo *Gabelas, Marta-Lazo; Aranda*,⁽⁸⁾ tecnologías de relación, información e comunicação (TRIC) ou, nas palavras de *Wilke*⁽⁹⁾ via tecnologías da info-comunicação somadas às imagens técnicas e às novas mídias. Essa soma deve ser entendida como elemento fundamental para a estruturação da sociedade contemporânea e para o ordenamento social, pois “[...] constroem o tecido social, por meio dos fluxos informacionais, ao promoverem inusitadas formas de sociabilidade, de interação comunicativa e de construção/desconstrução de realidade e de verdade”; b) as relações da informação e seus fluxos com a desinformação.

Essas relações localizam cada indivíduo social como potencial emissor e receptor nas interações proporcionadas pelas redes sociais, pelas infovias e pelos fluxos informacionais instantâneos oriundos dessas tecnologías. Para *Wilke*,⁽⁹⁾ além da rápida disseminação de informações em distintos formatos, construídas como narrativas a partir de elementos falsos ou distorcidos (a desinformação), a conjuntura da pós-verdade “[...] problematiza o uso ético das tecnologías, o sentido de democracia e cidadania, e também apontam alguns problemas associados às técnicas utilizadas de persuasão digital e às ferramentas de amplificação digital (como *bots* e disparos massivos, por exemplo)”.

O entendimento desses pontos de reflexão pode ajudar a compreender a “dramaticidade” dos acontecimentos recentes em escalas transnacional, nacional e regional, dos mais variados âmbitos sociais, envolvendo *fake news*, fica evidente para *Wilke*⁽⁹⁾ que “[...] tão relevante quanto a capacidade para aceder, ler, significar e produzir informações, continua a ser o aprender a ler e significar o mundo, no caso, o mundo interligado da sociedade em redes”. Tudo isso demanda a necessidade de: a) aquisição de CoInfo por parte dos indivíduos, assim como pelos profissionais da informação e trabalhadores do conhecimento, já que podem ser vistas, segundo *Belluzzo*⁽⁴⁾ como um dos requisitos do profissional necessário para trabalhar com a informação, como necessárias aos processos gerenciais e de negócios e como necessárias aos cidadãos nas diferentes ações sociais; b) mediação de informação como um processo de responsabilidade social realizada por meio de conexões e interferências estabelecidas entre as ações sociais colocando o indivíduo social no papel central do processo de apropriação e uso da informação.⁽¹⁰⁾

Infere-se, portanto, que a necessidade da relação entre a mediação de informação e a CoInfo pode ser consequência dos entendimentos dos dois termos em separados e das necessidades sócio-históricas-informacionais em contexto pandêmico.

Mediação da informação

De acordo com *Rodrigues*⁽¹¹⁾ a mediação estabelece interação entre membros de um grupo com o intuito de que os laços entre esses indivíduos sejam fortalecidos num processo de interlocução. Para tanto, as diferentes linguagens e as ações comuns são fatores de mediação. Para o autor, a mediação passou a ser evidenciada, na CI (Ciência da Informação), em fins do século XX, início do século XXI, voltada para o entendimento da informação como fenômeno social ligado a aspectos culturais, aos artefatos materiais e simbólicos de produção de sentidos. No Brasil, um dos autores de grande relevância que refletem a mediação de informação é Oswaldo Francisco de Almeida Júnior. Seus estudos têm proporcionado uma melhor adequação do termo mediação na CI e trabalhado definições que abordam os aspectos sociais da informação. Para *Almeida Júnior*,⁽¹⁰⁾ a mediação de informação pode ser caracterizada, como “[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”. De acordo com o autor, a mediação de informação não se limita ao profissional de informação ou a qualquer outro profissional, e não se limita, ainda, ao usuário ou a qualquer unidade física de informação e sociedade. Pelo contrário, associa a cada uma dessas esferas com o propósito de construção do conhecimento individual e coletivo, por meio da relação do homem com o mundo e com outros seres humanos, interferindo-se, mutuamente.

Sanches e Rio⁽¹²⁾ complementam que a mediação de informação é

[...] toda ação de interferência com o objetivo de interfacear a relação usuário/informação integrada à comunidade usuária. Essa ação se dá tanto na formação do homem formador de sua cultura como no homem produto dessa formação. [...] é um processo de fluxo e refluxo dos processos culturais, de maneira a contribuir com a fixação do adquirido, bem como potencializando ações transformadoras.

Para os autores, embora a mediação de informação esteja presente nas ações dos profissionais da informação, essencialmente, dos bibliotecários, qualquer indivíduo pode exercê-la, desde que possua o compromisso social a fim de contribuir, implícita e explicitamente, para o desenvolvimento da sociedade em termos intelectuais, humanos, técnicos, éticos e morais.

Para *Macedo e Silva*,⁽¹³⁾ a mediação de informação representa todo ato do profissional da informação que contribua com o estabelecimento da relação de apropriação e satisfação entre o usuário e sua realidade cotidiana. Nesse sentido, baseados em *Almeida Júnior*,⁽¹⁰⁾ os autores afirmam que a informação passa a ser compreendida como instrumento de transformação social, e a mediação de informação passa a ser considerada como mediação social que possibilita relações entre atores sociais e constitui-se como processo histórico-social.

A partir deste entendimento é que, segundo *Macedo e Silva*,⁽¹³⁾ materializam-se as relações entre a mediação e a apropriação da informação por meio dos processos de intervenção e interferência. A intervenção pode ser entendida por toda ação do profissional da informação ou do indivíduo que vise afetar, de maneira direta ou indireta, o usuário da informação e a sua comunidade. A interferência pode ser compreendida como a mudança, a evolução e o surgimento de novos artefatos e percepções oriundas da intervenção feita pelo profissional. Deve ser tomada de maneira consciente e crítica com fins de minimizar alguns problemas que decorram dela, inclusive os de manipulação.

Como um aspecto negativo da interferência, no contexto da mediação, a manipulação se utiliza de posturas autoritárias/positivistas diante do ambiente informacional, por parte de alguns profissionais da informação ou de estruturas governamentais. Atinge tanto os usuários da informação quanto os próprios profissionais que lidam, diretamente, com a informação, sem se importar, necessariamente, com a apropriação da informação que está sendo manipulada.⁽¹³⁾

Nesse aspecto, *Almeida Júnior*⁽⁵⁾ vem alertar que a apropriação de informação pressupõe a alteração, a transformação e a modificação do conhecimento, caracterizando-se como uma ação de produção, e não meramente como consumo da informação. Esse aspecto, segundo *Gasque*,⁽¹⁴⁾ responsabiliza o profissional da informação e os indivíduos que lidam cotidianamente com a informação a dotarem-se de competências que os habilitem ao entendimento e efetivação da classificação, apropriação, transferência, disseminação e uso da informação nas organizações e nas sociedades, sendo estas competências denominadas ou chamadas de informação.

Competência em informação

O surgimento e o desenvolvimento do tema “competência em Informação” estão, diretamente, relacionados ao avanço das tecnologias da informação e comunicação (TICs) e às mudanças que elas impõem às sociedades no que concerne ao comportamento, necessidades e buscas

informacionais. Nesse sentido, as discussões sobre a CoInfo perpassam, desde suas origens, pelos conhecimentos e habilidades para adotar atitudes para encontrar, avaliar e usar essas informações em sociedades apoiadas em informação, conhecimento e tecnologia voltados para os conhecimentos bibliotecários, chegando às abordagens atuais centradas no acesso efetivo e na operacionalização da informação pelo indivíduo.⁽⁴⁾

Numa breve contextualização histórica, as primeiras noções sobre CoInfo estão relacionadas ao termo *information literacy* (alfabetização informacional), no documento intitulado *The information service environment: relationships and priorities*, do autor norte-americano Paul Zurkowski, publicado em 1974. Neste contexto em que o termo não havia sido definido como o utilizamos hoje, a CoInfo estava voltada para habilidades informacionais nos meios eletrônicos, sendo caracterizada por Zurkowski⁽¹⁵⁾ por um conjunto de técnicas e habilidades necessárias à utilização de uma gama de recursos de informação na solução de problemas informacionais. Nesse conjunto, reconhecia-se o valor da informação e a habilidade em ajustá-la para o atendimento das distintas necessidades de informação no contexto da explosão informacional.

De acordo com Campello,⁽¹⁶⁾ a significação do termo *information literacy* passou por dois momentos importantes: o primeiro, ocorrido nos Estados Unidos nos anos 1970, foi caracterizado pela recomendação de Paul Zurkowski (15), de que o governo norte-americano investisse na formação da população em *information literacy*, a fim de que as pessoas pudessem utilizar a variedade de produtos de informação disponíveis pelo setor; o segundo momento, ocorrido em 1976, foi caracterizado pela utilização dessa terminologia para indicar uma formação de cidadãos competentes no uso da informação, em condições de tomar decisões pautadas na responsabilidade social.⁽⁴⁾

Em 2003, Hamelink e Owens, citados por Dudziak,⁽¹⁷⁾ atribuíram ao termo *information literacy*, um significado mais complexo, relacionando-o a um contexto político, como meio de se chegar à cidadania.

De acordo com Llarena et al.,⁽¹⁸⁾ o conceito de competência, na Ciência da Informação (CI), vem atrelado ao estudo do próprio objeto desta ciência: a informação. No contexto da área, em 2014, o relatório anual da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura (UNESCO), *Overview of information literacy resource worldwide*, de autoria de Horton Júnior, valida o termo ‘competência em informação’ para uso no Brasil,⁽¹⁹⁾ superando o termo “competência informacional” recorrentemente utilizado, até então, na literatura da CI e demarcando as diferenças entre os termos relacionados à CoInfo, a exemplo de ‘letramento informacional’ e ‘alfabetização informacional’.

Como uma área que traz inconsistências terminológicas, às vezes, causa certa confusão de conceitos entre os autores. Por vezes, confundem-se ‘competência em informação’, ‘competência informacional’ e outros termos como ‘letramento informacional’ e ‘alfabetização informacional’. Embora estejam estritamente relacionados, carregam diferenças entre eles.⁽¹⁴⁾

Na CI, a CoInfo é refletida sob algumas perspectivas. Dentre elas aborda-se: a de Gasque⁽¹⁴⁾ que afirma que a competência em informação é fruto de aprendizagem continuada; a de Dudziak⁽¹⁷⁾ que ressalta a relação entre CoInfo e aprendizado contínuo; a da ALA⁽¹⁸⁾ que traz os atributos necessários refletidos na CI para que o indivíduo possa ser caracterizado competente no âmbito informacional; a de Miranda⁽¹⁹⁾ que exemplifica as dimensões do conhecimento, habilidades e atitudes próprias da CI e que são necessárias a qualquer profissional da informação; a de Gómez (20) quando afirma que a aquisição de CoInfo, na atualidade, está relacionada com o rápido avanço do desenvolvimento das TICs e à acessibilidade ao seu uso efetivo pelos indivíduos; a de Vitorino e Piantola⁽²¹⁾ que enfatizam que a competência em informação traz aspectos objetivos e subjetivos, que podem ser em âmbito individual ou coletivo, o que proporciona o enfoque de quatro dimensões relacionadas à informação que seriam: técnica, estética, ética e política; e a de Ottonicar *et al.*⁽²²⁾ que enfatizam a necessidade de ações educativas que eduquem os cidadãos a adquirirem competências em informação, não necessariamente para o trabalho mas, para o dia-a-dia, para aplicabilidade quanto aos seus direitos e deveres em sociedade.

Nesta investigação, adotou-se a perspectiva de Belluzzo⁽²³⁾ em que as CoInfo são necessárias a todo cidadão, a todo trabalhador contemporâneo a fim de que leiam e ajam sobre o mundo que o cercam. No entanto, para a autora, é o profissional da informação, dentre eles o do conhecimento, o trabalhador que se destaca no desempenho e formação das habilidades e competências voltadas para os processos informativos. Eles se preocupam, entre outras coisas, com “conhecimento das TICs; formação e ações pedagógicas; gestão de conteúdos; gestão do conhecimento; compreensão do meio profissional; gestão global da informação; relacionamento com os clientes/usuários; identificação e validação das fontes e pesquisa de informação”.⁽¹⁸⁾

Metodologia

Esta pesquisa se caracterizou quanto à sua natureza, como qualitativa, uma vez que, segundo *Cervo et al.*⁽²⁴⁾ esse tipo de pesquisa se baseia no caráter subjetivo. Nesse sentido, investigação baseou-se nas análises e interpretações dos autores sobre as ideias discutidas nos artigos analisados. Utilizou, *a priori*, reunião de informações em língua portuguesa, que serviram como alicerce para a fundamentação teórica e, sobretudo, fontes informacionais em três suportes: dissertações da Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) e artigos minerados no Portal de Periódicos da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e na Base de Dados Referencial de Artigos de Periódicos em Ciência da Informação (BRAPCI). Esses fatores de inclusão se justificam pela escassez de quantitativo de pesquisas realizadas em território brasileiro nas bases citadas, referentes à temática.

A investigação também se caracterizou, quanto aos seus objetivos, como documental. Para *Severino*,⁽²⁵⁾ a pesquisa documental utiliza-se de fontes primárias. Ao analisar o material minerado se tratou os documentos digitais com vistas as abordagens realizadas pelos autores dos documentos que enfatizassem a relação entre CoInfo e Mediação da Informação.

Quanto aos procedimentos técnicos e metodológicos, a pesquisa se caracterizou sob dois pontos vista: a) descritiva, ao pautar os autores, as referências, os títulos e suas abordagens dos artigos minerados, no que versa dos temas relacionados à mediação de informação e competência em informação. A investigação descreveu a relação entre as temáticas de modo que, de acordo com *Severino*⁽²⁵⁾ retratasse de forma imparcial e sem interferências as devidas relações citadas pelos autores; b) análise de conteúdo (AC) – Como parte da pesquisa qualitativa, a AC se pretendeu analisar os escritos dos autores estudados sob o ponto de vista dos conceitos abordados, dos ambientes de reflexões ou aplicações de suas abordagens e quanto à utilização das tecnologias de informação e comunicação. Sendo assim, a investigação se caracterizou como AC ao analisar as abordagens dos documentos em estudo ou as produções científicas em foco, buscando as relações entre mediação de informação e competência em informação. Após essa etapa, foi possível entender que a relação é necessária aos processos contemporâneos voltados aos acontecimentos informacionais na pandemia (2019-2020) e pressupor algumas características essenciais ao momento.

Do ponto de vista da abordagem do problema de investigação, caracteriza-se como exploratória e bibliográfica. Exploratória por esquadrihar e analisar os documentos necessários ao entendimento da investigação. Bibliográfica por recorrer a levantamentos de aportes teóricos, por meio de publicações técnico-científicas que puderam contribuir para a

construção do referencial teórico. De acordo com *Cervo et al*⁽²⁴⁾ a pesquisa bibliográfica é a revisão de obras publicadas sobre a teoria utilizada que direciona a investigação e a pesquisa exploratória é aquela que pretende se familiarizar com o fenômeno estudado. Para tanto, utiliza-se da pesquisa bibliográfica e documental para ajudar na compreensão, entendimento e precisão da tratativa do objeto.

Nas três bases foram realizadas buscas avançadas do termo “mediação de informação AND competência em informação” com restrição de temporalidade de cinco anos (2016-2020). Na BDTD, foram encontradas cinco dissertações. No Portal da CAPES, com uso de filtros de busca (artigos científicos; “qualquer”-título; assunto-; termos exatos) foram minerados quatro artigos. Na BRAPCI (com filtro nas palavras-chave), os termos revelaram quatro artigos.

Portanto, a amostra deste trabalho perfaz treze documentos analisados, considerando seus títulos, seus resumos, suas palavras-chave e suas abordagens. Foram analisadas as relações entre a mediação da informação e a CoInfo propostas pelos autores. A coleta de dados foi realizada, manualmente, no período entre janeiro a julho de 2021 e organizada em planilha *Excel* (agosto de 2021) pela facilidade em perceber padrões e possibilitar a criação de elementos gráficos explicativos. As fases posteriores à coleta e sua organização (análises, fundamentação e construção do documento final) se deram de agosto a outubro do mesmo ano.

Resultados e análises

A partir da coleta realizada, apresentamos no Quadro 1 os treze trabalhos pertinentes a este estudo e suas abordagens ou pontos de vista relacionados às análises sobre as relações entre a CoInfo e a Mediação da Informação propostas pelos autores. Essas abordagens se constituem nos conceitos ou pensamentos e defesas centrais abordados pelos autores.

Quadro 1 - Mediação da informação e competência em informação na literatura pesquisada

Autoria	Conceito central do trabalho/Abordagens ou pontos de vista
1 - <i>Sala et al.</i> ⁽²⁶⁾	Busca identificar as bibliotecas universitárias como mediadoras de informação e promotoras do acesso à informação no combate à COVID-19.
2 - <i>Almeida</i> ⁽²⁷⁾	Enfatiza as ações de mediação do bibliotecário como dever de interferência no processo de aquisição da informação para construção do conhecimento pelo usuário.
3 - <i>De Lucca e Vitorino</i> ⁽²⁸⁾	Trata da competência em informação do idoso, especificamente sob o foco das necessidades de informação, e insere o profissional da informação como mediador desse processo.

4 - <i>Faria et al.</i> ⁽²⁹⁾	Aborda competências em informação em moradores da Comunidade Santa Clara, em João Pessoa, por meio de estratégias de mediação, agindo com base no diálogo e na alteridade.
5 - <i>Santos</i> ⁽³⁰⁾	Estuda o desenvolvido dentro do Espaço Acessibilidade, envolvendo usuários cegos e com baixa visão e problematizando em torno da sua competência informacional.
6 - <i>Botelho</i> ⁽³¹⁾	Destaca os contadores de histórias com os quais a autora possui contato, e também contadores de histórias do Brasil, que se unem para discussões em páginas do Facebook.
7 - <i>Carneiro et al.</i> ⁽³²⁾	Aborda a competência em informação e a mediação enquanto conceitos fundamentais à compreensão de fenômenos relacionados ao desenvolvimento e popularização dos recursos tecnológicos.
8 - <i>Carvalho et al.</i> ⁽³³⁾	Discute a mediação da informação e suas relações com a narrativa oral e com a história de vida, enquanto potenciais recursos informacionais para a apropriação e construção do conhecimento.
9 - <i>Costa</i> ⁽³⁴⁾	Apresenta o jogo digital como um mediador infocomunicacional e cultural, bem como uma tecnologia da informação e comunicação (TIC), vetor não só de insumo informacional e de conhecimento.
10 - <i>Silva e Paiva</i> ⁽³⁵⁾	Destaca o papel dos profissionais como mediadores e sua competência em informação em atividades de educação de usuários no Arquivo Judicial da Justiça Federal da Paraíba.
11 - <i>Brito e Vitorino</i> ⁽³⁶⁾	Aborda a importância da mediação da informação para os profissionais das bibliotecas universitárias.
12 - <i>Rodrigues</i> ⁽³⁷⁾	Aprofunda os estudos na Ciência da Informação, considerando a importância das redes de aprendizagem, conforme o regime e a mediação da informação, com o auxílio da competência informacional aplicados no Portal do LTI.
13 - <i>Pereira et al.</i> ⁽³⁸⁾	Analisa as necessidades informacionais das Comunidades Quilombolas voltadas à otimização da produção, acesso e uso da informação pelas mulheres quilombolas.

Fonte: Dados da pesquisa, 2020.

Por meio dos objetivos dos treze trabalhos objetos desse estudo é possível identificar: seis com conceito central ou foco na mediação da informação;^(1,2,8,9,11,12) quatro na competência em informação;^(3,4,5,7) um em ambos os termos;⁽¹⁰⁾ e em dois não se especificaram os termos competência em informação e mediação em informação, porém, apresentaram termos correlatos ou relacionados.^(6,13) Apenas o estudo de *Sala et al.*⁽²⁶⁾ foi voltado, especificamente, ao contexto pandêmico e assinala que “o papel social das bibliotecas em que pode ofertar serviços informacionais que possam contribuir para que a sociedade enfrente a crise sanitária atual da melhor maneira possível”.

Quanto aos ambientes de aplicação, foram identificados: seis pesquisas voltadas ao setor público,^(1,2,5,10,11,12) com destaque para os profissionais das bibliotecas universitárias; três no setor privado^(4,9,13) envolvendo moradores comunidades populares, uso de TICs e comunidade quilombola; uma⁽⁶⁾ abrangendo os dois setores, simultaneamente, por meio dos contadores de

histórias e discussões sobre os temas em páginas no Facebook; três em ambientes não identificados^(3,7,8) restringindo-se ao campo teórico.

No tocante ao ano das publicações no período minerado (2016-2020), tem-se uma regularidade de produção em todos os anos sobre a especificidade das temáticas selecionadas, com destaque para 2018 com cinco artigos e 2019 com quatro. De outro modo, considerando as palavras ou termos contidos nos dados minerados com maiores relevâncias nos treze documentos analisados, estão sintetizados por meio de uma nuvem de *tags* na figura 1, abaixo.



Fonte: Dados da investigação, 2020.

Fig. 1 - Nuvem de *tags* sobre mediação de informação e competência em informação.

Quanto às análises das abordagens, apenas o artigo de *Sala et al.*⁽²⁶⁾ constata que a COVID-19 trouxe à tona novas demandas. Situa as bibliotecas como equipamentos de transformação social e enfatiza que precisam adaptar-se à nova realidade com o objetivo de atender às expectativas de sua comunidade, o que pressupõe a necessidade de entendimentos e efetivação de mediação da informação e construção de CoInfo para que se possam cumprir seu papel social face ao momento emergencial. Ademais, os autores enfatizam que no presente contexto, as bibliotecas precisam refletir e adotar posturas inovadoras na disseminação da informação. Os outros documentos sinalizam a importância da informação como recurso balizador de mediação de informação e CoInfo aplicado em ambientes diferenciados. Alguns deles se voltam para os ambientes da biblioteca e/ou arquivo, como agentes de conscientização e formação de cidadãos por meio da informação mediada pelo bibliotecário e das necessidades

em construir conhecimentos, habilidades e competências para que essa mediação aconteça.^(1,2,10,11)

Os documentos^(2,3,10,11) atribuem parte da responsabilidade pela mediação de informação e construção de CoInfo aos profissionais da informação (incluindo bibliotecários). Sobre esse aspecto, *Gasque*⁽¹⁴⁾ comunga com *Rodrigues*⁽¹¹⁾ quando afirmam que a aplicabilidade da informação nos processos sociais deve acontecer de maneira crítica, de modo a levar os cidadãos a agirem conscientemente em coletividade. Para os autores, os profissionais da informação seriam um dos responsáveis por realizar este tipo de ação.

Já os trabalhos^(3,4,5,13) de *De Lucca, Vitorino*,⁽²⁸⁾ *Faria et al.*,⁽²⁹⁾ *Santos*,⁽³⁰⁾ e *Pereira et al.*⁽³⁸⁾ mencionam que as funções da mediação de informação e CoInfo devem estar voltadas para os processos sociais de cidadania. Concordam com *Otonicar et al.*⁽²²⁾ quando enfatizam a necessidade de ações educativas que eduquem os cidadãos a adquirirem CoInfo e saibam mediar a informação de maneira com que a aplicabilidade nas ações sociais evoque os direitos e deveres sociais.

Dois trabalhos objetos desse estudo^(6,8) estão voltados para a ‘contação de história’ e narrativa oral por meio da história de vida como recursos importantes para construção da conscientização cidadã. No documento de *Botelho*,⁽³¹⁾ a ‘contação de história’ pode ser utilizada pelo ‘contador de história’ – profissional, geralmente, da área de biblioteconomia e educação – como um instrumento importante para concretização da mediação de informação. Para o autor, a habilidade de contar história acontece mediante o desenvolvimento de algumas CoInfo, como por exemplo, a capacidade de buscar o conhecimento e informações sobre o tema da história que será contada. Isto permitirá ao ‘contador de histórias’ problematizar temas, levar à reflexão consciente e até agir sobre uma situação específica relacionada ao tema. Para *Almeida Júnior*,⁽¹⁰⁾ quando trabalhada de maneira consciente e crítica, a informação passa a ser compreendida como instrumento de transformação social, por meio das relações entre atores constituindo-se processo histórico-social. É neste aspecto que as identidades, subjetividades e singularidades vão sendo debatidas, entendidas e concretizadas. *Carvalho et al.*⁽³³⁾ possuem pensamentos semelhantes quanto à narração das histórias de vida orais enquanto recursos informacionais para a apropriação e construção do conhecimento. Para os autores, são instrumentos relevantes à mediação de informação e à arte de proporcionar e ouvir essas histórias, que podem ser consideradas habilidades fundamentais pela busca de CoInfo.

Estudos mais teóricos foram apresentados nos documentos.^(7,12) Preocupam-se com os conceitos fundamentais sobre CoInfo e mediação de informação. Abordam, também,

conceitos que estão relacionados aos dois termos objetos desta investigação: necessidade de informação, redes de aprendizagem, regime de informação, recursos tecnológicos.

Estudos voltados para os aspectos tecnológicos^(5,7,9) relacionam a mediação em informação e a CoInfo ao desenvolvimento e à popularização de recursos tecnológicos. Trabalham a acessibilidade e inclusão social por meio da tecnologia e jogos digitais.

Os documentos^(5,7,9,12) trouxeram reflexões em relação à utilização dos recursos comunicacionais de informação por meio de tecnologias, no que se refere ao compartilhamento, disseminação e acesso à informação.

Em relação a esses documentos de arcabouço mais teóricos, evocam-se pontos de reflexão importantes. O primeiro, baseado em *Vitorino e Piantola*,⁽²¹⁾ enfatiza que a CoInfo traz aspectos objetivos e subjetivos, em âmbito individual ou coletivo, em quatro dimensões: a técnica, a estética, a ética e a política. Essas dimensões estão sendo focadas, na atualidade, junto à utilização das TICs, onde os processos manipulativos da informação voltados à intervenção e interferência de seus processos aquisitivos⁽¹³⁾ podem ser evidenciados. A isto, somamos os processos de pós-verdade discutidos por *Leite e Matos*.⁽¹⁾

O segundo, baseado em *Gómez*,⁽²⁰⁾ afirma que o rápido avanço das TICs está, diretamente, relacionado ao processo de aquisição de CoInfo com fins de que a mediação de informação possa efetivar-se de maneira mais efetiva. Esse último aspecto, evoca a necessidade em refletir o contexto emergencial pandêmico, em que as relações dos cidadãos com a informação estão mediadas por elementos de pós-verdade, interferindo, de maneira manipulativa, na apropriação de informações e, conseqüentemente, na construção do conhecimento.⁽¹³⁾

A esses aspectos somam-se as reflexões sobre os regimes de poder, abordados no documento doze de *Rodrigues*⁽³⁷⁾ e enfatizados por *Bezerra et al*,⁽²⁾ que prevalecem na construção de um sistema de aprendizagem e/ou aquisição de informações, por meio digital, que influenciam consciências, atitudes e comportamentos que podem ou não serem manipulados a serviço do poder ou de um projeto hegemônico de sociedade. Tudo isso requer que as relações entre mediação de informação e CoInfo estejam delineadas para que se possa ter clareza do momento atual, para que se saiba agir frente aos desafios que o momento e as sociedades atuais nos impõem.

Dado o desafio em desenhar as relações entre mediação de informação e competência em informação como fator de grande relevância para o enfrentamento dos processos informacionais manipulativos da informação em contexto de pós-verdade, chegou-se às cinco citadas no quadro 2, como sendo algumas das essenciais:

Quadro 2 - Relações possíveis entre a mediação da informação e a competência em informação que contribuem no processo de construção/desconstrução de realidade e verdade em cenário pandêmico

Relações possíveis entre a mediação de informação e competência em informação
1 – É fundamental entender a mediação de informação enquanto intervenção em uma discussão e as competências em informação como um conjunto de conhecimentos essenciais para uma mediação qualificada em tal discussão.
2 – A mediação da informação pode desenvolver o protagonismo social por meio de ações de interposição que motivem a aquisição de competências em informação que instruem os cidadãos a direcionarem seus comportamentos de busca de informação e construção do conhecimento.
3 – As funções da mediação de informação e competências em informação devem estar voltadas para os processos sociais de cidadania, contribuindo não apenas com a satisfação de necessidades informacionais, mas, sobretudo, no combate à desinformação.
4 – A conscientização e formação de cidadãos por meio da informação mediada pelo bibliotecário, por exemplo, beneficia a construção de conhecimentos, habilidades e competências para que essa mediação ocorra.
5 – A efetivação de mediação de informação e construção de competências em informação são fundamentais para que se possa cumprir o papel social, sobretudo dos profissionais da informação, face ao momento emergencial e aos aspectos da pós-verdade.

Fonte: Dados tratados e desenvolvidos pelos autores, 2021.

A partir do delineamento apontado no quadro 2, conclui-se que poucos estudos foram publicados sobre o assunto, mediação e CoInfo durante a pandemia. Acredita-se que o acontecimento se dá pelo fato de a pandemia do novo coronavírus ser recente, o que vem a refletir na quantidade de trabalhos publicados sobre o tema, e que, certamente, pesquisas devem estar em andamento no momento. Entre 2016 e 2019, antes da pandemia, também, se constatou, nas bases estudadas, uma tímida quantidade de documentos que retrataram estudos referentes à relação entre a mediação e a competência em informação.

Outra observação importante, constatada nas relações de números 4 e 5 é que as unidades de informação passam a ter um papel fundamental nesse cenário, tendo que englobar, nas suas ações cotidianas, práticas que combatam a desinformação nas organizações e na sociedade. Existe o desafio de que, não apenas o profissional da informação se reinvente, mas qualquer cidadão. Sendo assim, a CoInfo passa a ser um recurso de alto valor para as organizações enfrentarem as dificuldades do ‘novo normal’. Portanto, entende-se que a mediação da informação é uma atribuição dos profissionais da informação, porém, precisa estar combinada

com o conjunto de competências individuais, coletivas e organizacionais para enfrentar o novo ambiente que se apresenta ao mundo.

Conclusões

Ao buscar compreender a maneira pela qual a relação entre a mediação de informação e competências em informação pode contribuir para o processo de construção/desconstrução de realidade e verdade em cenário pandêmico, se percebeu que com a pandemia, houve uma aceleração abrupta na reorganização dos modelos de trabalho, no uso intenso de tecnologias e nas relações entre o indivíduo e a informação e na maneira como as informações são criadas e disseminadas influenciando pensamentos e comportamentos.

Este fator veio gerar novos desafios ligados à mediação da informação e CoInfo, uma vez que o pensamento crítico se torna, cada vez mais, importante frente aos processos de pós-verdade e crise informacional da contemporaneidade. A isto enfatiza-se a importância de trabalhos colaborativos voltados às ações informacionais que valorizem a criticidade na classificação, geração, disseminação e uso da informação para diversos fins.

Para tanto, revela-se a necessidade da existência de um trabalho colaborativo entre pesquisadores, universidades, grupos de pesquisa, entre outros, que vise: desenvolver trabalhos educativos de conscientização de compartilhamento e uso das informações nos espaços de educação e de informação; valorização das informações baseadas em estudos e contextos; mediação da informação crítica e consciente; construção de CoInfo e habilidades em lidar com as *fake news*, infobesidade e informações manipuladas.

Tais ações devem visar que o profissional da informação se torne um dos grandes responsáveis e agentes pela efetivação da CoInfo nos espaços sociais de compartilhamento de informação e de aprendizagem.

Referências

1. Leite LRT, Matos JT. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. 2017 [acesso 04/07/2021];13(especial CBBDD). Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/918>

2. Bezzera A, Capurro R, Schneider M. Regimes de verdade e poder: dos tempos modernos à era digital. Liinc em Revista. 2017 [acesso 04/07/2021];13(2). Disponível em: <http://www.ibict.br/liin>
3. Ripoll L, Matos JCM. Zumbificação da informação: a desinformação e o caos informacional. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. 2017 [acesso 04/07/2021];13. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/4992>
4. Belluzzo RCB. Competência em informação: das origens às tendências. Informação & Sociedade: Estudos. 2020;30(4). DOI: <https://doi.org/10.22478/ufpb.1809-4783.2020v30n4.57045>
5. Almeida Júnior OF. Leitura, mediação e apropriação da informação. Em: Santos JP, (organizadores). A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional; 2007: 33-45.
6. Sousa RG, Almeida Júnior OF. Perspectivas em mediação da informação no contexto das tecnologias de informação e da comunicação em bibliotecas universitárias. Informações @ Profissões, 2019 [acesso 04/07/2021];8(2). Disponível em <https://bit.ly/3k3fyjn>
7. Casimiro AHT. Gestão por Competências nos cursos de Arquivologia no Brasil: abordagem nos princípios da Gestão do Conhecimento [Tese de mestrado]. João Pessoa: Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba; 2019.
8. Gabelas JA, Marta Lazo C, Aranda D. Por qué las TRIC y no las TIC. COMeIN: Revista de los Estudios de Ciencias de la Información y de la Comunicación. 2012;9(3).
9. Wilke VCL. No tempo das *fake news* e da pós-verdade – política, democracia e literacia midiática. Em: Pereira S (organizador). Literacia, media e cidadania: livro de atas do 5º congresso. Braga: Universidade de Aveiro/Centro de Estudos de Comunicação e Sociedade da Universidade do Minho; 2019 [acesso 04/07/2021]. Disponível em: http://www.lasics.uminho.pt/ojs/index.php/cecs_ebooks/article/view/3219/3113
10. Almeida Júnior OF. Mediação da informação e múltiplas linguagens. Revista Brasileira de Ciência da Informação. 2009 [acesso 04/07/2021];2(1). Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/viewArticle/17>
11. Rodrigues AD. Dicionário breve da informação e da comunicação. Lisboa: Presença; 2000.
12. Sanches GAR, Rio SF. Mediação da informação no fazer bibliotecário em bibliotecas universitárias no âmbito das ações culturais. InCid: Ciência da Informação e

Documentação. 2010 [acesso 04/07/2021];1(2). Disponível em:

<http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42323/45994>.

13. Macedo NO, Silva JLC. Mediação no campo da informação. Folha de rosto em Biblioteconomia e Ciência da Informação. 2015;1(1).

14. Gasque KCGD. Competência em informação: conceitos, características e desafios. A to Z: Novas Práticas em Informação e Conhecimento. 2013;2(1).

15. Zurkowski PG. The information service environment relationships and priorities: report 5. Washington (D.C.): National Commission on Libraries and Information Science; 1974. Disponível em: <http://files.eric.ed.gov/fulltext/ED100391.pdf>

16. Campello B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. Ciência da Informação. 2003;32(3). DOI: <https://doi.org/10.1590/S0100-19652003000300004>.

17. Dudziak EA. *Information literacy*: princípios, filosofia e prática. Ciência da Informação. 2003;32(1).

18. American Library Association (ALA). American Library Association Presidential Committee on Information Literacy Reports. Washington (D.C.): American Association of School Librarians. 2000. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/nili/ilit1st.html>.

19. Miranda SV. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as Competências Informacionais. Ciência da Informação. 2006;35(3).

20. Gómez MNG. Inclusão Digital e Aprendizagem Informacional: Documento técnico Relatório 2. IBICT/UNESCO: Editora Abril, 2011.

21. Vitorino EV, Piantola D. Dimensões da competência informacional. Ciência da Informação. 2011[acesso 04/07/2021];40(1). Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1918/1397>

22. Ottonicar SLC, Valentim MLP, Feres GG. Competência em informação e os contextos educacional, tecnológico, político e organizacional. Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação. 2016;9(1). DOI: <https://doi.org/10.26512/rici.v9.n1.2016.2203>

23. Belluzzo RCB. As competências do profissional da informação nas organizações contemporâneas. Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação. 2011 [acesso 04/07/2021];7(1). Disponível em: <https://rbbd.febab.org.br/rbbd/article/view/180/186>

24. Cervo AL, Bervian PA, Silva R. Metodologia científica. 6.^a ed. São Paulo: Pearson Prentice Hall; 2007.

25. Severino AJ. Metodologia do trabalho científico. 23.^a ed. rev. atual. São Paulo: Cortez; 2007.

26. Sala F. Bibliotecas universitárias em um cenário de crise: mediação da informação por meio das redes sociais durante a pandemia de COVID-19. *Informação em Pauta*. 2020 [acesso 04/07/2021];5(1). Disponível em: <https://bit.ly/32f7jLd>.
27. Almeida LM. Mediação e competência em informação: percepção da comissão de educação de usuários do sistema de bibliotecas da UFC [Tese de mestrado]. Fortaleza: Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Ceará; 2019.
28. De Lucca DM, Vitorino EV. Competência em informação e necessidades de informação de idosos: o papel do profissional da informação nesse contexto. *Informação & Informação*. 2019;24(1). DOI: <https://10.5433/1981-8920.2019v24n1p458>
29. Faria MGG. Competência em informação para comunidades: empoderamento e protagonismo social. *Perspectivas em Ciência da Informação*. 2019;24(1). DOI: <http://dx.doi.org/10.1590/1981-5344/2614>.
30. Santos AS. Inclusão digital na biblioteca universitária: desenvolvimento de competência informacional nos usuários cegos e com baixa visão do espaço acessibilidade da BICEN [Tese de mestrado]. São Cristóvão: Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação e do Conhecimento, Universidade Federal de Sergipe; 2019.
31. Botelho A. O contador de histórias: perfil social, competências, recursos e locais de atuação: um olhar voltado para a contação de histórias para crianças [Tese de mestrado]. Marília: Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista; 2018.
32. Carneiro BLF. Aprendizagem móvel, competência em informação e mediação: interlocução sob a ótica do paradigma social da ciência da informação. *Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação*. 2018 [acesso 04/07/2021]; 23(52). Disponível em: <https://bit.ly/3eudAY8>.
33. Carvalho ACG, Nascimento MGS, Bezerra MG. A mediação da informação na narrativa oral e na história de vida: proposições dialogais. *RDBCI*. 2018;16(2). Disponível em: <https://bit.ly/38e3WYK>.
34. Costa D. Perspectivas de informação em práticas lúdicas: o jogo digital enquanto mediador infocomunicacional [Tese de mestrado]. Rio de Janeiro: Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal do Rio de Janeiro; 2018. Disponível em: <https://ridi.ibict.br/handle/123456789/970>.
35. Silva LF, Paiva EB. Mediação, competência e educação de usuário: um estudo no arquivo da justiça federal da Paraíba. In: *Anais do Encontro Nacional de Pesquisa em*

Ciência da Informação; Londrina: Universidade Estadual de Londrina; 2018 [acesso 04/07/2021]. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/103488>

36. Brito RG, Vitorino VM. O bibliotecário e a mediação da informação no contexto das bibliotecas universitárias. REBECIN. 2015 [acesso 04/07/2021];2(1). Disponível em: <https://bit.ly/3etwK0u>.

37. Rodrigues TF. O Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTI) na perspectiva da competência informacional: os múltiplos olhares da Ciência da Informação [Tese de maestria]. João Pessoa: Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Paraíba; 2017.

38. Pereira CCM. Mediação da informação em comunidades quilombolas. Páginas A&B. 2016;3(especial). Disponível em: <https://bit.ly/38jXyPw>

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no existe conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Adelaide Helena Targino Casimiro, Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira, Marco Antônio Almeida Llarena, Rosilene Agapito da Silva Llarena.

Curación de datos: Adelaide Helena Targino Casimiro.

Análisis formal: Adelaide Helena Targino Casimiro.

Investigación: Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira, Marco Antônio Almeida Llarena.

Validación: Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira, Rosilene Agapito da Silva Llarena.

Metodología: Marco Antônio Almeida Llarena.

Visualización: Rosilene Agapito da Silva Llarena.

Redacción – borrador original: Adelaide Helena Targino Casimiro, Lucilene Klenia Rodrigues Bandeira, Marco Antônio Almeida Llarena.

Redacción – revisión y edición: Adelaide Helena Targino Casimiro, Rosilene Agapito da Silva Llarena.