

O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES A PARTIR DO CONTEXTO DO REGIME DE INFORMAÇÃO

*Fellipe Sá Brasileiro**

Universidade Federal da Paraíba

*Gustavo Henrique de Araújo Freire***

Universidade Federal da Paraíba

Resumo: Analisa o processo de mediação da informação nas organizações de modo a evidenciar as etapas que condicionam sua efetivação, as características das redes formadas a partir das relações entre os atores sociais, os artefatos e os dispositivos de informação inerentes ao regime de informação e, sobretudo, a influência que estas relações exercem sobre o comportamento informacional dos usuários e suas estruturas de conhecimento. Por meio da revisão de literatura, destaca os principais autores que abordam o conceito de regime de informação reportado para as esferas das organizações, na perspectiva de tecer uma relação entre sua dinâmica com o processo de mediação da informação e o comportamento informacional dos usuários resultante desta interação. Constatou que o processo de mediação da informação nas organizações, composto pela mediação explícita e implícita, acontece a partir das relações com as redes primárias e secundárias, e encontra no comportamento informacional dos usuários, emergido dessas relações, a base para as práticas das ações que instituem as etapas de produção, organização e disseminação da informação.

Palavras chave: mediação da informação nas organizações; regime de informação; usuários de informação; redes sociocomunicacionais.

Title: THE MEDIATION PROCESS OF INFORMATION IN ORGANIZATIONS FROM THE CONTEXT OF THE REGIME INFORMATION.

Abstract: Analyzes information mediation process within organizations in order to highlight the steps which determinate the effectiveness, the characteristics of networks formed from the relations between social actors, artifacts and information devices in a information regime and, especially, influence these relationships have on the information behavior of users and their knowledge structures. In addition, through literature review, this article highlights the main authors discuss the concept of Regime Information reported to the organizational spheres with a view to weave a relationship between this dynamics with the mediation process information and informational behavior of users resulting from these interactions. Also, notes that the mediation process information in organizations, composed of explicit and implicit mediation, occurs from the relationships with the primary and secondary networks, and find the informational behavior of users, emerged in these relations, the basis for practical actions establishing informational stages of production, organization and dissemination.

Keywords: mediation information in organizations; regime information; informational users; sociocomunicacionais networks.

* fellipesa@hotmail.com

** ghafreire@gmail.com

Recibido: 30/11/2012; 2ª versión: 21/02/2013; aceptado: 26/02/2013.

FREIRE, G.H. de A. O proceso de mediação da informação nas organizações a partir do contexto do regime de informação. *Anales de Documentación*, 2013, vol. 16, nº 1.

Disponible en: <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.16.1.163711>

1. INTRODUÇÃO.

A sociedade contemporânea se configura como uma sociedade globalizada, centrada no uso e na aplicação da informação e do conhecimento, cuja base está constituída pelas tecnologias digitais de informação e comunicação. Para Castells (1999, p. 24), as mudanças nas relações sociais e nos sistemas políticos desta formação social se devem à revolução da tecnologia da informação, sendo esta caracterizada pela sua fácil “penetrabilidade em todas as esferas da atividade humana”. Ao se referir à Sociedade da Informação utilizando a denominação de Sociedade em Rede, o autor reconhece que isso se dá pela lógica de sua estrutura social ser baseada em redes, ou seja, é a partir da existência de redes de informação, tais como as de empresas, organizações e instituições que as tecnologias digitais de informação e comunicação se integram no sentido de intervir na formação social, gerando mudanças em suas relações que, segundo o autor, corroboram para a formação de um novo paradigma: o sociotécnico.

De acordo com Castells (1999, p. 499), as redes constituem “estruturas abertas capazes de se expandir de forma ilimitada, integrando novos nós desde que consigam comunicar-se dentro da rede, ou seja, desde que compartilhem os mesmos códigos de comunicação”. Santos (1996, p. 215), ao afirmar que “as redes são técnicas, mas também sociais”, esclarece que a ideia de rede pode ser compreendida por meio de duas grandes matrizes: a primeira que enfatiza o aspecto material, voltado para a sua infraestrutura, e a segunda correspondente ao aspecto social, voltado para as relações estabelecidas entre os indivíduos. Nesse contexto, conforme a concepção de Marteleto (2001, p. 72), as redes sociais representam “um conjunto de participantes autônomos, unindo idéias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados”.

No âmbito das organizações inseridas na sociedade da informação, a formação das redes sociocomunicacionais se dá a partir das diferentes relações organizacionais estabelecidas entre os inúmeros públicos (nós de rede) conectados com sua estrutura que, ao compartilharem interesses comuns com a organização, desenvolvem algum tipo de comunicação com o propósito de satisfazer suas necessidades e objetivos, como por exemplo, as relações mantidas entre colaboradores e administração, fornecedores e administração, clientes e colaboradores, governo e administração.

Em meio ao avanço das tecnologias de informação e a proliferação de equipamentos eletrônicos portáteis, de baixo custo, acredita-se que o principal legado dos estudos da recuperação da informação consiste na formação e expansão das redes digitais de comunicação. Essas redes, além de possibilitarem a distribuição e o acesso à informação para diferentes grupos de pessoas, condicionam o agrupamento desta informação no que compreendemos por “espaços virtuais de comunicação”, resultando na geração de estoques de informação capazes de contribuir para o desenvolvimento intelectual das pessoas que, na visão de Pierre Lévy (2000), possibilitam a construção de uma inteligência coletiva.

Contudo, as redes digitais e as tecnologias da informação e comunicação, por si só, não representam a solução integral para os problemas informacionais emergidos no

contexto das organizações, isto é, como uma espécie de “antídoto”, especificamente no que tange a obtenção do conhecimento organizacional, haja vista que o conhecimento se constrói devido à existência de um processo de mediação da informação que, por sua vez, desenvolve-se a partir das redes sociocomunicacionais formadas na estrutura social de acordo com as “regras” provenientes da política vigente e, principalmente, da interação dos atores sociais, quer sejam produtores de informação, usuários ou públicos amplos.

Sendo assim, as modernas tecnologias de informação e comunicação inseridas no ciberespaço podem atuar como mecanismos de integração e mediação entre as redes sociocomunicacionais e a estrutura social, auxiliando e facilitando a formação do conhecimento nas organizações, em uma dinâmica que deixou de ser constituída pelas características do antigo regime industrial para dar lugar a um novo regime: o regime de informação. A respeito desta configuração, González de Gómez (2003, p. 61) afirma que “a sociedade da informação poderia ser entendida como aquela em que o regime de informação caracteriza e condiciona todos os outros regimes sociais, econômicos, culturais, das comunidades e do estado”. Para Frohmann (2008, p. 19), a análise do regime de informação permite observar os efeitos da informação sob o caráter das “práticas sociais e públicas, das realidades políticas, da economia e da cultura” na sociedade da informação.

Nesse sentido, com base nos conceitos de regime de informação presentes na literatura da Ciência da Informação, os quais se destacam as abordagens de Frohmann (1995) e González de Gómez (1999c; 2002; 2003), a presente reflexão tem como objetivo analisar o processo de mediação da informação no contexto das organizações, ressaltando as etapas essenciais que condicionam o estabelecimento deste processo, as características das redes sociocomunicacionais que se formam a partir das relações entre os atores sociais, os artefatos e os dispositivos de informação pertencentes ao regime de informação e, sobretudo, a influência que estas relações exercem sobre as necessidades informacionais dos usuários e suas estruturas de conhecimento.

2. A RELAÇÃO INTRÍNSECA ENTRE A COMUNICAÇÃO E O CONHECIMENTO.

A atividade de comunicação se mantém presente na construção do conhecimento humano desde o surgimento das primeiras civilizações, em que a troca de informação se estabelecia entre os indivíduos por meio de narrativas, registros escritos e principalmente da linguagem. No que diz respeito à importância da comunicação, Shera (1977, p. 10) reconhece que o conhecimento e a linguagem estabelecem uma relação inseparável, tendo em vista que “a linguagem é a estruturação simbólica do conhecimento em forma comunicável e porque é o instrumento através do qual o conhecimento é comunicado”. Dessa forma, situando a construção do conhecimento com o contexto atual da sociedade da informação, compreende-se que a linguagem continua sendo o instrumento fundamental desse processo, porém sob formas e dimensões diferentes, isto é, representada por diferentes suportes informacionais, tais como os livros, jornais, revistas e, essencialmente, os espaços virtuais de comunicação na *web* ora disponibilizados a partir da infraestrutura da internet.

Partindo da concepção adotada por Wersig (1993) de que a “informação é conhecimento em ação”, isto é, de que a informação existe a partir do momento em que exerce uma mudança no estado de conhecimento do indivíduo, entende-se a atividade de comunicação como um processo de mediação responsável por essa transformação do que vem a se constituir como uma informação latente, em conhecimento. Almeida Júnior (2009) também compreende a informação como algo que não existe antecipadamente, mas apenas no momento em que se dá a relação do indivíduo com o conteúdo encontrado no suporte. Dessa forma, é possível considerar que não existe conhecimento sem o agir da comunicação, da mesma forma que não existe mediação da informação sem a presença de um conteúdo informacional que contenha informação em potencial.

No ambiente organizacional, a comunicação da informação ao ser estabelecida por meio de diferentes suportes e canais, também assume um importante papel no que diz respeito à construção e a transformação do conhecimento entre os indivíduos que fazem parte de sua estrutura. Compreende-se que a partir das ações de mediação da informação, as organizações conseguem explicitar suas práticas e interesses para as demais pessoas inseridas em seu ambiente, em um processo caracterizado pela transformação de níveis de conhecimento, isto é, sob a mudança do conhecimento individual para o conhecimento em grupo que, na concepção de Nonaka e Takeuchi (1997), resulta na formação do “conhecimento organizacional”, ou até mesmo do “conhecimento interorganizacional”, quando este é expandido para outras organizações.

Dentre os vários fatores que compõem a teoria da criação do conhecimento organizacional apresentada por Nonaka e Takeuchi (1997), tais como os modos de conversão do conhecimento (socialização, externalização, internalização, combinação), as condições capacitadoras (intenção, autonomia, flutuação, redundância, variedade de requisitos) e as fases de processos do conhecimento (compartilhamento do conhecimento tácito, criação de conceitos, justificação de conceitos, construção de arquétipo e difusão interativa do conhecimento), constata-se que a mediação da informação, no que tange à conversão do conhecimento, configura-se como o fator determinante para a construção do conhecimento organizacional, principalmente sob o aspecto da externalização, o qual conduz a transformação do conhecimento tácito (individual) em conhecimento explícito.

De acordo com Almeida Júnior (2009, p. 92), a mediação da informação não pode ser apenas compreendida como uma função que conduz a relação entre dois pontos que se encontram impedidos de interagir pelo fato de existir uma barreira no caminho, ou seja, agindo simplesmente como uma espécie de ponte. Para o autor, a ideia de ponte remete uma ideia de “algo estático, que leva alguma coisa de um ponto a outro, sendo estes predeterminados e fixos, e sem interferir no trajeto, no modo de caminhar e no final do percurso”. Sendo assim, a mediação da informação se caracteriza como uma ação de interferência em um determinado contexto, onde a sua efetivação possibilita a transformação do ambiente social, principalmente quando esta ação se desenvolve de acordo com as particularidades do modo de produção informacional deste ambiente, assim como as necessidades de informação das pessoas que nele estão inseridas. Nesse sentido,

Almeida Júnior (2009) acrescenta que a mediação da informação pode ser conceitualmente compreendida como:

Toda ação de interferência – realizada pelo profissional de 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 (Almeida Junior, 2009, p. 92).

De fato, a mediação da informação não se trata meramente do ato de informar ou mesmo de prestar informações, mas sim da função de estabelecer uma comunicação efetiva entre a organização e seus usuários de informação, por meio de um processo de intercâmbio de informações, o qual se caracteriza pelo entendimento dos interesses e necessidades de informação dos usuários por parte da organização e, de forma recíproca, pela transmissão de suas atitudes, práticas e opiniões para os mesmos usuários de acordo com o referido entendimento inicialmente adquirido.

Grunig (2011) enfatiza que os interesses das organizações e os de seus públicos podem encontrar o equilíbrio quando a comunicação se estabelece através de um modelo denominado por ele de “simétrico de duas mãos”. Esse modelo de comunicação se caracteriza pela busca da compreensão mútua entre a organização e seus públicos, conferindo-lhes uma voz no processo decisório e facilitando o diálogo entre todas as esferas administrativas. Em outras palavras, compreende-se que a participação ativa dos usuários no processo que ocorre a mediação da informação estabelece uma comunicação excelente dentro do ambiente da organização que, por sua vez, resulta na construção do conhecimento organizacional.

3. O REGIME DE INFORMAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL.

O conceito de regime de informação foi desenvolvido por Bernd Frohmann (1995), a partir de Michel Foucault e baseado na “teoria de atores e redes” (TAR) defendida por Bruno Latour, o qual é entendido basicamente em:

[...] qualquer sistema ou rede mais ou menos estável na qual a informação flui através de determinados canais de produtores específicos, através de estruturas organizacionais específicas, para consumidores e usuários específicos [...] Radiodifusão e televisão, distribuição de filmes, publicações acadêmicas, bibliotecas, fluxos de dados transfronteiras e as info-estradas emergentes: são todos os nós de redes de informação, ou elementos de um regime de informação específico. (Frohmann, 1995, p. 2).

Dessa forma, Frohmann (1995, p. 3) reconhece que o regime de informação permite compreender as complexidades das interações entre grupos sociais, interesses, discursos, artefatos e processos de estabilização dessas redes. Para o autor, quando pensamos sobre “os fluxos de informação girando ao nosso redor, sejam eles culturais, acadêmicos,

financeiros, industriais, comerciais, institucionais”, ou em outros possíveis elementos híbridos, “nós nos damos conta que eles possuem estruturas e formas específicas”. Nesse sentido, o autor reconhece que a análise do regime de informação permite revelar políticas de informação implícitas e tácitas capazes de influenciar as relações sociais de um contexto específico.

De acordo com González de Gómez (1999c, p. 27), o conceito de regime de informação, de inspiração foucaultiana, “nos permite falar de política e de poder sem ficarmos restritos ao Estado e as Políticas Públicas”. Isso se dá pelo fato de que na sociedade contemporânea, as organizações passaram a constituir, de forma independente, uma esfera institucional capaz de formular normas e dar direção aos fluxos de informação geradores de conhecimento. Antes disso, as normas sociais e o conhecimento dito racional eram institucionalmente organizados de acordo com a visão sistêmica do Estado, que por sua vez, configurava-se como o marco institucional “fazedor das regras” no âmbito da sociedade, pelas quais se definia uma determinada cultura política.

Tais mudanças relacionadas a essa questão voltada à autonomia informacional apresentam novos desafios para o contexto da política e da gestão da informação. Esta concepção pode ser constatada com clareza a partir do trabalho anterior da própria autora, denominado de “Política e gestão da informação: novos rumos”, o qual aborda a relação entre política e gestão da informação sob a ótica da formação social contemporânea, apontando as novas configurações propositivas entre essa relação, como também as características de interseção e semelhança entre as duas temáticas, as quais se desenvolvem a partir das estruturas que ora se formam pelas redes dispersas de informação.

No referido trabalho, González de Gómez (1999a, p. 2) resgata alguns autores importantes na área da Ciência da Informação, no que tange o estudo sobre política e gestão da informação no Brasil, fazendo evidência as suas diferentes concepções. Dentre eles, em um determinado momento, destacam-se (Vieira; Wanderley; Battaglia e Araújo), os quais se baseiam nos conceitos de inteligência competitiva e gestão do conhecimento, abordando os ciclos longos da gestão da informação, responsáveis pelos processos de seleção, coleta, armazenagem, organização, recuperação e disseminação, como “mediação lógica e imprescindível do uso decisório e estratégico da informação no contexto das políticas governamentais, bem como outras organizações econômico-empresariais e sociais”. Em outro momento, (Barreto e Pereira) se atêm a analisar as condições de produção das unidades, fontes e produtos de informação, visando à otimização da qualidade da informação e seu poder de transformação em conhecimento, onde se entende que “a oferta e gestão de informação poderão atender as demandas de acesso e de monitoramento científico e social”.

Nesse contexto, observa-se que ambas as abordagens se fundamentam em torno das etapas que condicionam o processo de mediação da informação, quer sejam sob o viés do ciclo que envolve toda a gestão da informação nas instituições ou especificamente no que se refere à produção da informação de ótima qualidade, que vem a se configurar como uma etapa inicial da mediação da informação. Além disso, é possível observar que a

proposta de transformação do conhecimento está presente na direção de ambas as abordagens, o que vem a ressaltar, conforme já mencionado anteriormente, que esta representa a tarefa essencial da ação de mediação da informação. Desta forma, entende-se que a concretização da relação entre política e gestão da informação nas organizações pertencentes à formação social contemporânea, que se orienta ao conhecimento, dá-se a partir da operacionalização da mediação da informação no contexto das redes de informação que constituem um determinado regime de informação.

Delaia e Freire (2010, p. 109) ressaltam que o “conceito de regime de informação realça componentes que contribuem para a compreensão de uma política de informação e para relações das e entre comunidades e instituições no que tange as ações de informação”. Nesta perspectiva, de acordo com González de Gómez (1999c), observa-se que o conceito de regime de informação recorta para as esferas governantes das empresas as ações e os recursos, além de toda a complexidade relacionada à informação no âmbito da sociedade contemporânea.

Nesse sentido, González de Gómez (2002) reformula em seus estudos o conceito de regime de informação desenvolvido por Frohmann, dando evidência a concepção de dispositivos de Foucault, definindo-o como:

Um modo de produção informacional dominante em uma formação social, conforme o qual serão definidos sujeitos, instituições, regras e autoridades informacionais, os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os arranjos organizacionais de seu processamento seletivo, seus dispositivos de preservação e distribuição. Um “regime de informação” constituiria, logo, um conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos (González de Gómez, 2002, p. 34).

Nessa perspectiva, a comunicação da informação entre as comunidades e instituições, seja através da memória ou da conectividade existente nas relações sociais e informacionais que a compõem, corresponde à chave da realização cognitiva em qualquer proposta de sociedade orientada ao conhecimento. Ou seja, na sociedade contemporânea, independente da forma como acontece, a comunicação da informação dentro de um determinado grupo, organização ou estrutura social, representa a condição *sine qua non* para a satisfação das necessidades de informação e, conseqüentemente, para a geração de conhecimento nos indivíduos, resultando assim na obtenção de uma autonomia informacional.

Do ponto de vista da informação como operadora destas relações sociais e informacionais, González de Gómez (1999c, p. 30) compreende que esta é capaz de ligar ao mesmo tempo dois tipos de redes: a rede primária e a rede secundária. A rede primária corresponde à informação que é gerada de maneira intersubjetiva nos processos de ação e comunicação, os quais constituirão os processos de geração de conhecimento e

aprendizagem, isto é, a construção dos sujeitos coletivos. Já a secundária, caracterizada pela informação sobre a informação, ou seja, a metainformação (base e banco de dados, estatísticas e indicadores, “sites” e “home pages”), forma parte das relações convencionais, contratuais, institucionais e organizacionais. Além disso, esta rede serve para nutrir as redes de metaconhecimento, conforme as quais diferentes agentes e organizações monitoram e controlam o ambiente em que desenvolvem a ação buscando aumentar principalmente suas margens de autonomia informacional.

De acordo com González de Gómez (1999c, p. 30), “um pesquisador, um grupo social, uma cidade ou um país, gozam de maior autonomia informacional quando possuem um bom desenvolvimento e articulação de suas redes primárias e secundárias de informação”, portanto, compreende-se que a existência de apenas redes secundárias de informação deva condicionar a produção de um metaconhecimento imperfeito, ou seja, a formação de uma política formal sem micro políticas de sustentação. Por outro lado, as redes primárias quando sustentadas apenas por relações diretas e locais, em contextos estabelecidos por experiência, tendem a ser parciais e fechadas. Entretanto, ambas podendo encontrar nos dispositivos de informação um plano de flexibilização e de mobilização facilitador de operações de metaconhecimento.

De forma sucinta, Delaia e Freire (2010) apresentam os principais elementos que constituem um regime de informação, os quais se tornam fundamentais para o desenvolvimento e articulação das referidas redes sociocomunicacionais:

- **Dispositivos de Informação** – mecanismo operacional ou conjunto de meios ou, ainda, como González de Gómez (1996, p. 63) exemplifica, “um conjunto de produtos e serviços de informação e das ações de transferência de informação”;
- **Atores sociais** – “reconhecidos por suas formas de vidas e constroem suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação” (Collins; Kush, 1999 apud González de Gómez, 2003, p. 35);
- **Artefatos de informação** – modos tecnológicos e materiais de armazenagem, processamento e de transmissão de dados; poderiam ser, nos dias de hoje, as bibliotecas digitais e os portais da *web*. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, 2003).

Diante dessa estrutura, resta ao quarto e último elemento – a ação de informação – a função de intervir no contexto do regime de informação, no sentido de gerar, organizar e compartilhar a informação oriunda de um determinado produtor de informação para os diferentes tipos de usuários, por meio da seleção e utilização de dispositivos e artefatos de informação adequados, em um processo interativo de intercâmbio de informações, caracterizado pela mediação da informação. Nesse sentido, González de Gómez (2003, p. 64) apresenta uma relação entre três modalidades de ações de informação e os possíveis atores sociais de um determinado regime de informação, evidenciando os tipos de atividades a serem desempenhadas, assim como suas finalidades:

AÇÕES DE INFORMAÇÃO	ATORES	ATIVIDADES	PARA
Ação de Mediação	Sujeitos Sociais Funcionais (<i>práxis</i>)	Atividades Sociais Múltiplas	Transformar o mundo social ou natural
Ação Formativa ou Finalista	Sujeitos Sociais Experimentadores (<i>poiesis</i>)	Atividades Heurísticas e de Inovação	Transformar o conhecimento para transformar o mundo
Ação Relacional Inter-Meta-Posmediática	Sujeitos Sociais Articuladores e Reflexivos (<i>legein</i>)	Atividades Sociais de Monitoramento, Controle e Coordenação	Transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo

Tabela I. Modalidades, sujeitos e teologia das ações de informação. Fonte: Delaia e Freire (2010, p. 110) adaptado de González de Gómez (2003).

A partir dessa concepção de González de Gómez (2003) referente às modalidades de ação de informação, é possível constatar que a mediação da informação se constitui como uma ação de interferência, denominada em um sentido mais restrito de ação de mediação, que tem por finalidade transformar o mundo social ou natural. No entanto, as finalidades relacionadas às demais ações de informação apresentadas pela autora – transformar o conhecimento para transformar o mundo (ação formativa) e transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo (ação relacional) –, também correspondem às finalidades que constituem a mediação da informação em seu sentido mais amplo, conforme observado através dos estudos de Almeida Júnior (2009).

Nesse sentido, partindo da premissa de que a mediação da informação se dá desde o momento da geração da informação, passando pela fase de organização e se concretizando com a etapa de disseminação da informação, isto é, como uma ação de interferência continuada, entende-se a mediação da informação como um processo que abrange as diferentes modalidades de ações de informação, as quais podem ser desenvolvidas de acordo com o delineamento dos objetivos propostos pela organização, assim como as necessidades de informação dos atores sociais (usuários de informação) e o contexto do regime de informação existente, objetivando sempre uma comunicação da informação excelente.

4. A INTERAÇÃO DO USUÁRIO COM O REGIME DE INFORMAÇÃO: CONTEMPLANDO O COMPORTAMENTO INFORMACIONAL.

Tradicionalmente, os estudos voltados para as necessidades informacionais dos usuários abordam a concepção de informação como algo objetivo que, ao ser entregue ou

buscado por um determinado indivíduo, é capaz de modificar sua estrutura de conhecimento, por meio de um processo caracterizado pelo preenchimento de uma lacuna que, até então, existia em seu estado de conhecimento sobre determinado assunto (Nassif, 2005).

Essa concepção cognitivista pode ser evidenciada a partir de Le Coadic (2004), em consonância com a equação de Brookes (1980), ao considerar que o estado de conhecimento do indivíduo sobre determinado assunto é representado por uma estrutura de conceitos ligados a sua visão de mundo, podendo ser modificado ao se deparar com uma situação problema requerente de informação. Para Le Coadic (2004, p. 8), “quando constatamos uma deficiência ou uma anomalia desse(s) estado(s) de conhecimento, encontramos-nos em um estado anômalo do conhecimento”. É a partir daí que se busca obter informações que possam corrigir essa anomalia, dando lugar a um novo conhecimento.

Percebe-se que esta perspectiva considera que a necessidade de informação se constrói de dentro para fora, ou seja, sem sofrer influências do ambiente externo. Mais que isso, prende-se a conhecer, por meio de experiências, o comportamento exercido por um determinado grupo de usuários durante o procedimento de acesso a um sistema de informação (a partir do momento em que a intenção de busca pela informação é despertada até o momento em que o uso dessa informação é consolidado, isto é, quando a lacuna em seu estado de conhecimento já se encontra aberta), para que a partir de então se torne possível disponibilizar o conteúdo informativo de uma maneira satisfatória.

De forma sucinta, Ribeiro (2009) apresenta três dimensões tradicionais dos estudos de usuários de informação:

[...] os estudos de necessidades e usos, que investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação; os estudos de satisfação, que pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na seqüência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa, ou seja, pretendem saber se quem procura encontra aquilo que procura; e os estudos de impacto ou benefício, que procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efetuaram a pesquisa (Ribeiro, 2009, p. 31).

Ambas as dimensões trazem uma abordagem do comportamento informacional do indivíduo no contexto da busca pela informação, isto é, durante e depois dela. Diante dessa questão, fazendo uma relação com a mediação da informação, observa-se que os estudos de necessidades e usos são os mais significantes para o referido processo, pois mantêm o foco nas atitudes dos usuários ainda na busca, corroborando assim com a seleção do tipo de mediação a ser desenvolvida. Ribeiro (2009, p. 31) compartilha essa concepção quando afirma que “de todos esses tipos de estudos, os que mais diretamente interessam, na perspectiva da mediação, são os estudos de necessidades e usos, pois os outros entram em linha de conta com variáveis de análise que extravasam para além da esfera do utilizador”.

No entanto, acredita-se que o fato de considerar o estudo do comportamento informacional do indivíduo apenas do ponto de vista da busca, ou seja, a partir do momento em que uma suposta lacuna é aberta em seu estado de conhecimento de acordo com sua visão de mundo exterior (Le Coadic, 2004), restringe o usuário à posição de mero expectador, deixando a compreensão de suas necessidades de informação a mercê da experiência do produtor ou emissor de informação. Para Frohman (1992, p. 369), “é limitado restringir as atividades informacionais apenas aos processos cognitivos internos de aquisição informacional a modificações da imagem do mundo exterior”, já que o contexto social é fundamental na construção das imagens de mundo do indivíduo.

Mais que isso, o usuário de informação na sociedade contemporânea se caracteriza pelo seu papel ativo nesse processo, sendo ele, o sujeito que determina a condução da etapa de produção da informação, assim como a forma com que ela é organizada e disseminada. Por isso, devem ser levados em consideração todos os aspectos psicológicos e emocionais desse usuário, assim como suas interações e relações com o ambiente social, no sentido de possibilitar a compreensão de suas necessidades individuais, antes mesmo do despertar da intenção de busca.

Blaise Cronin (2008, p. 470), através de sua obra “A Virada Sociológica da Ciência da Informação”, na qual ele faz questão de destacar que poderia ter utilizado o termo “social” em vez de “sociológico”, alerta que a “ênfase do ponto de vista cognitivo, sobre o estado de conhecimento do indivíduo, pode nos levar a perder de vista o significado epistemológico das relações sociais e estruturas sociais”, pois o contexto social, as marcas das culturas epistêmicas e as redes sócio-cognitivas, devem ser levadas em consideração no processo de construção do conhecimento.

Partindo dessa premissa, é possível encontrar através da abordagem alternativa dos estudos dos usuários, sendo esta caracterizada pelo caráter subjetivo que é atribuído a informação, uma maneira de compreender o comportamento informacional do indivíduo como um todo, isto é, todas as características individuais relacionadas aos hábitos, experiências, cultura, estilo de vida, relações e interações com o ambiente, dentre outras que, além de auxiliarem na identificação das necessidades informacionais, possibilitam a compreensão dos motivos e circunstâncias que influenciam a formação dessas necessidades.

De acordo com Duarte (2011), os estudos alternativos são mais abrangentes que os estudos tradicionais:

Tais estudos buscam, além de tudo, ser mais abrangentes. Não se restringem à interação do indivíduo com o sistema de informação, mas buscam compreender o contexto que gerou a necessidade de informação, bem como os usos dados à informação uma vez assimilada, na solução dos problemas ou situações que implicaram na necessidade de informação, ou seja, avaliam não somente o comportamento de busca da informação, mas todo o comportamento informacional do indivíduo (Duarte, 2011, p. 76).

No contexto do regime de informação, os estudos alternativos permitem compreender, de forma ampla, o comportamento informacional do indivíduo pertencente a uma determinada organização, no que diz respeito às relações estabelecidas com os diferentes tipos de redes sociocomunicacionais que nela se formam, ou seja, com as redes primárias e secundárias de informação, as quais são essenciais para a dinâmica que conduz a geração do conhecimento no ambiente organizacional. Sobre essa perspectiva, Nassif (2005, p.76) reitera que uma organização ou um domínio de ação específico, “possibilita aos indivíduos estabelecerem redes de relações e interações que, embora distintas, influenciam as suas condutas no meio, a sua linguagem e as suas pré-disposições em aceitarem ou não determinada informação”.

Essa concepção de que o contexto de um regime de informação influencia o comportamento informacional do indivíduo, pode ser evidenciada, de forma indireta, a partir do trabalho de Choo (2003), o qual se concentra na proposta de um modelo de uso da informação para os estudos de usuários. Ao se referir aos “ambientes de uso da informação” de Taylor (1986), o autor considera que o ambiente de trabalho se constitui por características físicas e sociais da organização, as quais influenciam as atitudes em relação à informação, os tipos de estruturas da informação requerida e o fluxo e a disponibilidade da informação. Por outro lado, resgatando a “teoria da estruturação” introduzida por Rosenbaum (1996), Choo (2003, p. 97) esclarece a interação entre o ambiente de uso da informação e o comportamento em relação à informação quando mostra que o “ambiente de uso da informação é parte da estrutura organizacional que contém as regras e recursos que afetam o comportamento dos membros da organização em relação à informação”, pois ao empregar essas regras, “os usuários as tiram de uma existência virtual para uma existência real, possibilitando o comportamento de valorizar e reproduzir as regras nas ações que as utilizam”.

Dessa forma, é facilmente possível identificar que os dispositivos de informação e os artefatos de informação se fazem presentes nessa estrutura organizacional, representados pelas regras e os recursos de informação. Ambos influenciam o comportamento dos indivíduos por meio das redes sociocomunicacionais que se formam a partir das relações exercidas entre os atores sociais e o ambiente. Da mesma forma, esses atores sociais influenciam a natureza das regras do ambiente organizacional, ao reproduzirem-nas a partir do comportamento informacional que por meio dele foi estabelecido. Na concepção de Choo (2003, p. 98), esse jogo de influências caracteriza, ao mesmo tempo, o ambiente como “um recurso essencial e um produto de comportamentos estabelecidos”.

No que se refere especificamente ao modelo multifacetado de uso da informação proposto por Choo (2003), o autor contempla todos os estágios relacionados ao comportamento informacional do indivíduo, sendo eles: a clarificação das necessidades de informação, a busca da informação e o uso da informação. Além disso, o autor analisa as dimensões que contribuem para a constituição de cada um desses estágios, as quais podem ser de natureza cognitiva, emocional ou contextual da experiência humana.

Evidenciando-se de forma restrita o estágio da clarificação das necessidades de informação, observa-se que a informação deve procurar satisfazer tanto as necessidades cognitivas, quanto as necessidades afetivas ou emocionais. Entretanto, deve-se lembrar que essas necessidades de informação variam de acordo com o contexto profissional e social do indivíduo, suas características demográficas, assim como os requisitos específicos da tarefa que ele está realizando ou deseja realizar. Nessa perspectiva, Choo (2003, p. 100) reconhece que “o indivíduo é visto não apenas como alguém que busca a informação impulsionado por objetivos cognitivos, mas alguém que vive e trabalha em ambientes que criam suas motivações para buscar a informação e satisfazer necessidades em grande parte emocionais”. Para o autor, em conformidade com Wilson (1981), a natureza da organização, juntamente com a estrutura de personalidade do indivíduo, cria necessidades emocionais, como por exemplo, a necessidade de conquistas, de expressão e de realização.

5. O PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS ORGANIZAÇÕES.

Sem dúvidas, a mediação da informação se configura como o processo fundamental para obtenção da comunicação efetiva entre as redes sociocomunicacionais que compõem um determinado regime de informação, da mesma forma que os dispositivos de informação, os atores sociais e os artefatos de informação constituem os elementos essenciais no que concerne à operacionalização dessas redes. Nesse sentido, Almeida Júnior (2009) reconhece que o processo de mediação da informação se estabelece de duas formas: a mediação implícita e a explícita.

A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição sine qua non para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (Almeida Júnior, 2009, p. 92).

Sendo assim, é possível observar uma relação lógica existente entre as redes sociocomunicacionais pertencentes ao regime de informação e as possíveis formas de mediação que constituem o referido processo de mediação da informação. A mediação implícita se relaciona com as redes secundárias que são formadas a partir da informação sobre a informação, ou seja, a partir do que Almeida Júnior (2009) denomina de equipamentos informacionais – que para González de Gómez (2003) são os artefatos de informação –, os quais podem ser caracterizados pelos diferentes tipos de suportes de informação, tais como *websites*, banco de dados, manuais, documentos e demais registros escritos. Já a mediação explícita se estabelece no espaço das redes sociocomunicacionais primárias, que por sua vez, são formadas a partir da informação gerada pelas relações de comunicação diretas e locais, como por exemplo, conversações, reuniões, apresentações, dentre outras.

		PROCESSO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO			
		TIPOS DE REDE	FORMAS	TIPOS DE MEDIAÇÃO	MEIOS
REGIME DE INFORMAÇÃO	DISPOSITIVOS DE INFORMAÇÃO	Redes Secundárias	Informação sobre a informação (metainformação)	Mediação Implícita	Artefatos de Informação (<i>websites</i> ; manuais; banco de dados, etc.).
		Redes Primárias	Relações de comunicação diretas e locais (metaconhecimento)	Mediação Explícita	Reuniões; Seminários; Exposições; Mídias Sociais.

Tabela II. O processo de mediação da informação nas organizações.

Fonte: Dados da pesquisa (2012).

Conforme a concepção de González de Gómez (1999c), de que um grupo social possui maior autonomia informacional quando mantém uma boa relação entre as redes primárias e secundárias de informação, isto é, quando uma delas necessariamente dá condição para o desenvolvimento da outra, entende-se que o processo de mediação da informação também depende da boa relação entre a mediação implícita e a explícita, no que tange à promoção de uma comunicação efetiva. Com efeito, o processo de mediação da informação se dá quando há o desenvolvimento entre a mediação implícita e a explícita de forma centrada nas necessidades informacionais dos atores sociais inseridos no regime de informação, os quais podem se configurar como usuários de informação.

Independente da forma que acontece, o processo de mediação da informação nas organizações não se resume simplesmente ao ato de transmitir a informação por parte da alta administração para os seus diferentes públicos ou usuários de informação. Esse processo deve abranger desde a etapa de produção ou geração da informação até o momento da construção do conhecimento, o qual se concretiza quando se dá a apropriação da informação pelos usuários. Nesse sentido, é possível destacar, por meio de uma categorização, as principais etapas que compõem o processo, isto é, as etapas que fundamentam todo o agir da mediação da informação, sendo elas: a produção, a organização e a disseminação da informação.

- **Produção da informação** – Inicia-se naturalmente por meio da existência de uma necessidade informacional ou da percepção de uma demanda latente e acontece quando um determinado produtor a concebe ou a seleciona com o objetivo de gerar conhecimento nos usuários;

- **Organização da informação** – Constitui-se de uma ação de transformação do conteúdo produzido, no que se refere a sua forma de disposição, voltada para facilitar a recuperação da informação, ou seja, o acesso e o uso pelos usuários de informação;
- **Disseminação da informação** – Compreende o esforço de tornar disponível a informação produzida para um ou mais usuários de informação, quer seja sob o caráter informativo, por meio do compartilhamento da informação nos canais de comunicação, ou sob o caráter persuasivo, por meio de ações de promoção da comunicação no sentido de fazer conhecer e estimular o uso da informação.

Essas etapas se encontram interligadas no decorrer do processo de mediação da informação, onde cada uma delas se desenvolve em sintonia com a outra e de acordo com o posicionamento escolhido para a mensagem. As etapas de produção e organização da informação acontecem em um primeiro momento, o qual se caracteriza por tornar a informação pronta para ser acessada e utilizada pelos usuários nos diferentes suportes de informação. Já a etapa de disseminação da informação se dá em um momento posterior, caracterizado por possibilitar e efetivar o uso desta informação por meio de ações de informação distintas, voltadas para a transformação da informação em conhecimento que, por sua vez, retorna em forma de informação, constituindo um ciclo informacional virtuoso de geração de novos conhecimentos.

Em relação ao posicionamento, compreende-se que este se refere à forma de como a mensagem ou a informação latente é percebida pelo usuário de informação no momento em que antecede o uso, ou melhor, ao valor que é dado a informação, como por exemplo, os atributos de uma mesma notícia disseminada de maneira distinta nos canais de comunicação, que podem ser percebidos pelo mesmo perfil de usuário como sendo relevantes ou irrelevantes. Ribeiro (2009, p. 30) acrescenta que “o valor desta depende da utilidade que lhe é atribuída por cada utilizador em particular”, ou seja, o comportamento informacional do indivíduo e suas necessidades correspondem às variáveis que condicionam o posicionamento da informação a ser produzida, organizada e disseminada.

Destarte, as organizações podem encontrar no contexto do ciberespaço uma possibilidade de estabelecer o processo de mediação da informação com base no regime de informação existente de forma efetiva e dinâmica, contemplando as três etapas que fundamentam o referido processo (produção, organização e disseminação da informação), a partir das redes digitais formadas em meio aos diferentes espaços virtuais de comunicação na *web*, nos quais se integram com o da própria organização, independente se este se caracterizar como *website*, *blog*, *intranet* e outros. Isso se dá pelo fato dessas redes digitais permitirem o agrupamento das redes sociocomunicacionais formadas no regime de informação – primária e secundária –, ambas sustentadas pelos dispositivos de informação, de modo a conectar em um só ambiente a informação sobre a informação e as relações de comunicação diretas e locais.

De acordo com Monteiro (2007, p. 14), o ciberespaço corresponde a “um mundo virtual, onde são disponibilizados variados meios de comunicação e interação em

sociedade”, no qual se realizam não somente trocas simbólicas, mas também transações de caráter econômico e comercial, novas práticas comunicacionais, relações sociais, afetivas e, principalmente, agenciamentos cognitivos. Nesse sentido, o processo de mediação da informação se estabelece sem a necessidade de uma presença física do usuário, de tal modo como do profissional de informação (mediador), haja vista que as redes digitais permitem que os atores sociais estabeleçam uma conversa com a mesma naturalidade como se estivessem reunidos em um mesmo ambiente.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.

A efetivação do processo de mediação da informação no contexto das organizações representa a condição primordial para a geração de conhecimento em todos os níveis. Compreende-se que este processo se caracteriza pela participação ativa dos sujeitos sociais que se relacionam com as redes sociocomunicacionais formadas no regime de informação de uma determinada organização – as redes primárias e secundárias –, quer seja no momento em que ocupam a posição de produtores de informação ou usuários específicos. Além do mais, tal participação se dá no decorrer de todas as etapas que constituem o referido processo, isto é, a produção, a organização e a disseminação da informação que, ao se interligarem em um ciclo informacional virtuoso, corroboram para a criação de um ambiente propício para a inovação.

Nesse contexto, pôde-se observar que o processo de mediação da informação no âmbito organizacional se estabelece de forma efetiva quando há uma articulação entre a mediação explícita e a mediação implícita, as redes sociocomunicacionais primárias e secundárias e, principalmente, as necessidades informacionais dos usuários e os objetivos da organização. Contudo, evidencia-se que esta articulação encontra nos dispositivos de informação um mecanismo de preservação e sustentação que, quando institucionalizado e disseminado, fortalece as ações de informação do referido processo.

Com efeito, o ciberespaço possibilita a articulação entre as ações de informação e as redes sociocomunicacionais, contemplando os dispositivos de informação, em um único ambiente informacional. Por outro lado, facilita o estudo e a compreensão das necessidades informacionais dos usuários, assim como suas características e o comportamento informacional obtido durante a busca e o compartilhamento da informação, colaborando assim com o desenvolvimento de novas ações de informação.

Desse modo, cabe as organizações propiciarem um ambiente capaz de gerar estímulos e motivações no sentido de criar estratégias de busca de informação que mais se aproximem das necessidades individuais de informação dos usuários que, por sua vez, venham a colaborar com os objetivos organizacionais e individuais, formando assim, o que se entende por relação de mão dupla. Portanto, compreende-se que a condução do processo de mediação da informação deve levar em consideração as necessidades de informação e o comportamento informacional do indivíduo durante a busca pela informação, mas, principalmente, o comportamento informacional do indivíduo resultante das relações e interações com as redes existentes no contexto do regime de informação.

7. REFERÊNCIAS.

- ALMEIDA JÚNIOR, O.F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesquisa brasileira em Ciência da Informação*, 2009, vol. 2, nº 1, p. 89-103.
- BRASILEIRO, F.S. y FREIRE, G.H. de A. O marketing e a arquitetura da informação para web no contexto do processo de mediação da informação. *Biblionline*, 2012, vol. 8, nº esp., p. 161-174.
- CASTELLS, M. *A sociedade em rede*. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CHOO, C.W. *A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significados, construir conhecimento e tomar decisões*. São Paulo: Editora Senac São Paulo, 2003.
- CRONIN, B. The sociological turn in Information Science. *Journal of Information Science*, 2008, vol. 34, nº 4, p. 465-475.
- DELAIA, C.R. y FREIRE, I.M. Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa Solos: à luz do regime de informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, 2010, vol. 15, nº 3, p. 107-130.
- DUARTE, A.B.S. Mediação, usos e usuários: reflexões e análise de caso. Em: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO. *Anais eletrônicos*. Brasília: UNB, 2011. Disponível em: <<http://enancib.ibict.br/index.php/xii/enancibXII/paper/view/667>>. [Consulta: 13 de novembro de 2012].
- FROHMANN, B. The Power of images: a discourse analysis of cognitive viewpoint. *Journal of Documentation*, 1992, vol. 48, nº 4, p. 365-386.
- FROHMANN, B. Taking information policy beyond Information Science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. Em: ANNUAL CONFERENCE FOR INFORMATION SCIENCE, Alberta: Canadian Association for Information Science, 1995. Disponível em: <<http://www.fims.uwo.ca/people/faculty/frohmann/actor.htm>>. [Consulta: 20 de julho de 2012].
- FROHMANN, B. O caráter social, material e público da informação. Em: FUJITA, M.S.L.; MARTELETO, R.M. y LARA, M.L.G. de. *A dimensão epistemológica da Ciência da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação*. São Paulo: Cultura Acadêmica Ed., 2008, p. 17-34.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. Política e gestão da informação: novos rumos. *Ciência da Informação*, 1999a, vol. 28, nº 2, p. 1.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. O caráter seletivo das ações de informação. *INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação*, 1999c, vol. 5, nº 2, p. 7-30.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. Novos Cenários Políticos para a Informação. *Ciência da Informação*, 2002, vol. 3, nº 1, p. 27-40.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M.N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. *Transinformação*, 2003, vol. 15, nº 1, p. 31-43.
- GRUNIG, J.E. *Relações Públicas: teoria, contexto e relacionamentos*. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2011.

- LE COADIC, Y.F. *A ciência da informação*. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 2004.
- LÉVY, P. *A inteligência coletiva: por uma antropologia do ciberespaço*. São Paulo: Loyola, 2000.
- MARTELETO, R.M. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. *Ciência da Informação*, 2001, vol. 30, nº 1, p. 71-81.
- MONTEIRO, S.D. O ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. *Datagramazero*, 2007, vol. 8, nº 3, p. 1-18.
- NASSIF, M.E.B. A abordagem contemporânea sobre a cognição humana e as contribuições para os estudos de usuários da informação. *Cadernos Bad*, 2005, p. 74-81.
- NONAKA, I. y TAKEUCHI, H. *Criação de conhecimento na empresa: como as empresas japonesas geram a dinâmica da inovação*. Rio de Janeiro: Campus, 1997.
- RIBEIRO, F. O papel mediador da ciência da informação na construção da sociedade em rede, 2009, p. 21-38. Disponível em:
<<http://repositorioaberto.up.pt/bitstream/10216/26612/2/FRibeiro papel mediador CI000108385.pdf>>. [Consulta: 8 de setembro de 2012].
- SANTOS, M. *A natureza do espaço: técnica e tempo; razão e emoção*. São Paulo: Hucitec, 1996.
- SHERA, J.H. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. *Ciência da Informação*, 1997, vol. 6, nº 1, p. 9-12.
- WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. *Information Processing & Management*, 1993, vol. 29, nº 2, p. 229-239.