

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTES EMPRESARIAIS COM ENFOQUE NOS FLUXOS DE INFORMAÇÕES

Natália Marinho do Nascimento

Doutoranda do Programa de Pós-Graduação
em Ciência da Informação – Unesp/Marília

Maria Manuela Moro-Cabero

Docente do Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação – Unesp/Marília

Marta Lígia Pomim Valentim

Docente do Programa de Pós-Graduação em
Ciência da Informação – Unesp/Marília

RESUMO

Parte-se do pressuposto de que não há ambientes informacionais sem fluxos de informação. Nessa perspectiva, as organizações são constituídas por distintos ambientes que, por sua vez, são permeados de fluxos informacionais. Diante disso, mapear e conhecer os fluxos de informações propicia condições às organizações desenvolverem diferenciais competitivos, uma vez que a informação e o conhecimento são importantes insumos para o processo decisório. No entanto, para que essa compreensão ocorra efetivamente é necessário trabalhar a mediação da informação, visto que é por meio dela que as informações são processadas visando seu posterior acesso. O objetivo deste trabalho é evidenciar como ocorre a mediação da informação nos fluxos informacionais formais e estruturados de ambientes empresariais. Para tanto, utilizou-se a pesquisa bibliográfica e a pesquisa descritivo-exploratória, ambas de natureza qualitativa, para analisar os fenômenos relacionados a essa temática. Observou-se que a mediação da informação ocorre em todas as atividades do profissional da informação, e que em ambientes empresariais a mediação está presente desde o momento da seleção da informação relevante para a organização, até a disponibilização dos documentos para o acesso dos gestores. Além disso, durante o processo de leitura de um documento o gestor também realiza uma mediação, isto é, para apropriar-se da informação recebida, necessariamente realiza uma mediação humana, a partir de suas condições

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

cognitivas. Sendo assim, a mediação da informação se relaciona com os fluxos informacionais formais e estruturados à medida que ocorre a interferência do profissional da informação entre o documento (materialização da informação) e o usuário, bem como na leitura e apropriação que o usuário fará das informações contidas em um documento.

Palavras-Chave: Mediação da Informação. Fluxos de Informações. Ambientes Empresariais.

INFORMATION MEDIATION IN BUSINESS ENVIRONMENTS WITH FOCUS ON INFORMATION FLOWS

ABSTRACT

Start from the presupposition that there is no information environments without information flows. From this perspective, organizations are made up of different environments that, in turn, are permeated with information flows. Therefore, map and know the information flows provides conditions organizations to develop competitive advantages, since the information and knowledge are important inputs for decision-making. However, for this to occur is actually understanding necessary to work the information mediation, since it is through it that the information is processed aiming their further access. The paper objective is to show how does it occurs the information mediation in formal and structured information flows in business environments. For this, we used the literature and descriptive-exploratory researches, both qualitative, to analyze the phenomena related to the thematic. It was observed that the information mediation occurs in all informational professional activities, and in business environments the mediation is present since the relevant information selection to the organization, to the availability of documents for access by managers. In addition, during a document reading process manager also conducts a mediation, that is, to take ownership of the information received, necessarily makes a human mediation from their cognitive conditions. So the information mediation relates to formal and structured informational flows as occurs information professional interference between the document (information materialization) and the user, as well as in reading and acquisition of the user information will contained in a document.

Keywords: Information Mediation. Information Flows. Business Environments.

1 INTRODUÇÃO

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

As organizações dispõem de uma razoável influência na sociedade contemporânea, superando inclusive a própria política, visto que, elas “[...] sustentam a economia, geram empregos, profissionalizam e especializam a formação e atuação dos indivíduos, em suma, influenciam a cultura e a própria sociedade” (VALENTIM, 2007, p.1), nessa perspectiva, estudar os fenômenos que ocorrem em seu âmbito torna-se relevante e instigante.

As organizações se constituem a partir de ambientes informacionais, ou seja, são compostas de fluxos de informações, e esses requerem uma especial atenção por parte dos gestores das organizações, uma vez que é por meio do reconhecimento dos fluxos informacionais que se faz possível perceber o papel sistêmico de cada setor/área da organização. Dessa maneira, ao se mapear os caminhos que as informações percorrem, é possível compreender de que maneira os processos e as atividades organizacionais se alimentam de informações, ou seja, efetivamente se conhece como a informação pode gerar diferenciais competitivos para subsidiar a tomada de decisão, bem como para a definição de estratégias de ação.

Sabe-se que a mediação está presente em toda a dinâmica dos fluxos informacionais que, por sua vez, consiste na interferência de algo ou alguém em determinado momento. Desse modo, é possível afirmar que a mediação ocorre mesmo que inconscientemente nos sujeitos organizacionais, fator determinante e que torna as informações e os conhecimentos compreensíveis pelos gestores, a fim de gerar diferenciais competitivos para a organização. Sendo assim, compreender que a mediação ocorre é importante, tendo em vista que os mediadores/gestores possuem responsabilidades nesse processo e, muitas vezes, são desconhecidas ou deixadas em segundo plano pelas organizações.

A mediação da informação, embora seja um tema relativamente recente na Ciência da Informação, vem ganhando espaço diante das discussões da área.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Os fluxos informacionais ocorrem sempre que há a comunicação e o compartilhamento de informação, ou seja, se constitui em um fenômeno essencial para qualquer tipo de ambiente informacional. Diante disso, no âmbito organizacional é indispensável mapeá-lo e compreendê-lo, pois o que possibilita à empresa a obtenção de vantagem competitiva frente à concorrência consiste em diferenciais proporcionados por meio do tratamento e uso de informação e conhecimento. Nesse contexto, abordam-se os conceitos de fluxos de informações em ambientes empresariais, a mediação da informação e como esta ocorre nesses ambientes.

2.1 Fluxos de Informações em Ambientes Empresariais

De acordo com Chiavenato (2001, p.416), as organizações podem ser compreendidas como um “complexo sistema de decisões”, em que os indivíduos participam ativamente e devem decidir o mais racionalmente possível diante das alternativas existentes e, para tanto, é preciso se basear em informações consistentes que subsidiem suas decisões.

Segundo Valentim (2010, p.13),

Os fluxos de informação ou fluxos informacionais se constituem em elemento fundamental dos ambientes informacionais, de tal forma que não há ambiente informacional sem haver fluxos de informação e vice-versa. Os fluxos informacionais são reflexos naturais dos ambientes ao qual pertencem, tanto em relação ao conteúdo quanto em relação à forma.

Dessa maneira, os fluxos informacionais podem auxiliar (uma vez identificados e compreendidos) o profissional da informação no que tange ao mapeamento dos caminhos que as informações percorrem, bem como na realização

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

de análises de falhas ou lacunas dos referidos caminhos, visando à melhoria contínua da dinâmica dos fluxos informacionais, para o acesso e a recuperação eficiente e eficaz.

Conceituando fluxo de informação de uma maneira mais sintética, pode-se destacar que se pode compreendê-lo a partir de três distintas visões: a) Semiótica: em que os fluxos informacionais são indispensáveis para a construção do discurso; b) Teoria da Informação: em que as informações são transmitidas de um emissor até um receptor, ou seja, uma perspectiva linear, técnica e reducionista, porém que embasou e deu suporte para a consolidação de uma compreensão mais abrangente; c) Teoria da Comunicação: que possui uma visão semântica, representando além da quantidade a qualidade da informação. Essas distintas visões são importantes para a compreensão desse fenômeno no âmbito da Ciência da Informação (CI), pois traz uma visão multifacetada do objeto em questão.

Partindo-se dessa visão mais abrangente, volta-se o olhar para a CI e percebe-se que os fluxos de informações “[...] permitem o estabelecimento das etapas de obtenção, tratamento, armazenamento, distribuição, disseminação e uso da informação [...]” (VITAL; FLORIANI; VARVAKIS, 2010, p.85), desse modo, os profissionais da informação propiciam que a gestão de documentos, a gestão da informação e a gestão do conhecimento tragam benefícios positivos para a organização.

Nessa perspectiva, “[...] a gestão da informação requer o estabelecimento de processos, etapas ou fluxos sistematizados e estruturados, associado às pessoas responsáveis por sua condução, para que se obtenham os resultados almejados”, afirmam Vital, Floriani e Varvakis (2010, p.85), ou seja, os fluxos de informações perpassam a gestão documental e, conseqüentemente, a gestão da informação.

É por meio dos fluxos de informações que há a representação e recuperação da informação, isto é, um processo de significação para o usuário. “Os fluxos informacionais trafegam com dados e informação, de modo a subsidiar a construção de conhecimento nos indivíduos [...]” (VALENTIM, 2010, p.17), assim, subentende-

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

se que o usuário encontrará de fato o que está buscando e que o sujeito se apropriará ocorrendo nesse caso um processo de significação. Barreto (1998, 122) explica que isso consiste no

[...] fluxo de informação, que, mediante processos de comunicação, realiza a intencionalidade do fenômeno da informação, não almeja somente uma passagem. Ao atingir o público a que se destina deve promover uma alteração; aqueles que recebem e podem elaborar a informação estão expostos a um processo de desenvolvimento, que permite acessar um estágio qualitativamente superior nas diversas e diferentes gradações da condição humana. E esse desenvolvimento é repassado ao seu mundo de convivência.

Desse modo, se não houver apropriação da informação, ou seja, uma alteração do usuário mediante esse processo infere-se através do exposto que também não houve fluxo de informação. Segundo Barreto (2003, p.3) o fluxo de informação ocorre em dois níveis que, por sua vez, destacam os aspectos relacionados à necessidade de haver alteração no indivíduo.

Em um primeiro nível os fluxos internos de informação se movimentam entre os elementos de um sistema de agregação, armazenamento e recuperação da informação, e se orienta para sua organização e controle. Estes fluxos internos se agregam, por uma premissa de razão prática e produtivista, em um conjunto de ações pautado por decisões e um agir baseado em princípios. Este é o mundo do gerenciamento e controle da informação. O sistema de armazenamento e recuperação da informação.

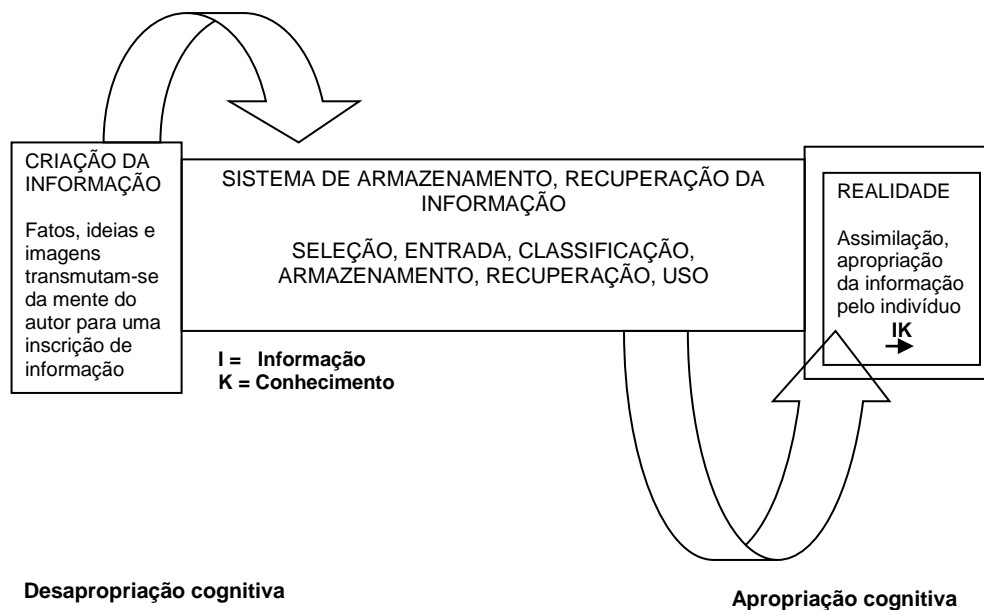
Por outro lado, os fluxos de segundo nível, acontecem na periferia dos fluxos de primeiro nível. “Os fluxos extremos são aqueles que por sua atuação exibem a essência do fenômeno de transformação, entre a linguagem do pensamento de um emissor e a linguagem de inscrição da informação” afirma Barreto (2003, p.3).

Para os fluxos de segundo nível, Barreto propõe uma dinâmica (Figura 1) que sistematiza a discussão apresentada até o momento.

Figura 1: Fluxos informacionais de segundo nível.

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília



Fonte: Barreto - 2003, p.3.

A Figura 1 apresenta dois extremos, à direita pode-se perceber o processo de cognição, ou seja, há a transformação da informação em conhecimento pelo sujeito receptor da informação. De outra maneira, à esquerda ocorre uma desapropriação cognitiva, isto é,

[...] quando o pensamento se arranja em informação em uma linguagem de inscrição própria, intencionalmente dirigida para tornar-se pública. Aqui a passagem ocorre na direção, dos labirintos do pensar privado para um espaço de vivência pública. A passagem é da linguagem privada do autor para uma linguagem que ambiciona ser, intencionalmente, para o entendimento do público. Para a aceitação do usuário. Uma pulsão de criação. Duas pulsões operando em sentido contrário. Uma pulsão de vida na criação de uma nova informação e um desfalecer tenso, intentado para o processo dinâmico, que faz o a informação cumprir uma meta de conhecimento (BARRETO, 2003, p.4).

Nesse contexto, se o usuário tem acesso às informações, mas não consegue apropriar-se desta e, conseqüentemente, transformar seu conteúdo em conhecimento, o usuário estará no primeiro nível, pois os fluxos internos de informação estão voltados para a agregação, armazenamento e recuperação da

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

informação, orientando-se para a organização e o controle. No caso de necessariamente haver a apropriação da informação por parte do usuário, e existir a construção de conhecimento, estará no âmbito dos fluxos de segundo nível ou fluxos externos.

Tais questões são complexas pelo simples fato de se trabalhar com a cognição do indivíduo, mas Barreto (2003, p.2) busca esclarecer destacando que,

Como agente mediador da produção de conhecimento, introduz-se o conceito de assimilação da informação, como sendo um processo de interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura de informação, interação com apropriação que, vem gerar uma modificação em seu estado cognitivo inicial, produzindo conhecimento, que se relaciona corretamente com a informação recebida. É um estágio qualitativamente superior ao simples acesso à informação. Não se pretende aqui debater as questões filosóficas sobre a teoria do conhecimento. Aceitamos, que conhecimento é uma modificação provocada no estado cognitivo do indivíduo. Em nossa argumentação conhecimento é um processo, um fluxo de informação que se potencializa.

Diante disso, o fluxo informacional não se resume apenas a um processo constituído por meio da interação entre o indivíduo e uma determinada estrutura, mas sim como um fator primordial para a própria produção de conhecimento, e isso significa que o conhecimento é um processo que tem relação direta com os fluxos informacionais.

Os fluxos de informações estão vinculados a três fatores: a) os indivíduos que necessitam de informação; b) a informação; e c) a apropriação da informação em que ocorre necessariamente a modificação do estado cognitivo do indivíduo, ou seja, a efetivação da construção de conhecimento. Nessa perspectiva, a significação deve ocorrer para que o indivíduo compreenda se as informações são relevantes ou não, para satisfazer suas necessidades e, para que haja a modificação de seu estado cognitivo, é necessário ocorrer outro processo de significação, visto que o processo de significação ocorre a todo o momento, para que haja a comunicação entre os indivíduos e para que seja possível a construção de conhecimento, uma vez que o processo de construção de conhecimento aqui compreendido, só ocorre

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

efetivamente quando de alguma maneira o sujeito transfere o que está se passando em seu processo cognitivo para algum meio, a fim de comunicá-lo.

Além disso, destaca-se que os fluxos de informações podem ser formais (estruturados) ou informais (não estruturados), que segundo Valentim (2010, p.18), podem ser conceituados como:

Os fluxos informacionais estruturados se caracterizam por sua visibilidade, se constituem no resultado das atividades e tarefas desenvolvidas de forma repetitiva [...]. Os fluxos informacionais não-estruturados se caracterizam, quase sempre, por sua invisibilidade, porquanto se constituem no resultado de vivências e experiências individuais e grupais dos sujeitos [...] (VALENTIM, 2010, p.18-19).

Os fluxos estruturados se referem às informações que de alguma maneira estão registradas em um suporte, por outro lado os fluxos não estruturados consistem em informações não registradas, mas que nem por isso deixam de ser informação.

Assim, o objetivo deste trabalho consiste em entender como se dá a mediação no âmbito dos fluxos informacionais formais e estruturados em ambientes empresariais e também observar que os fluxos informais não estruturados são mais complexos, uma vez que as informações não são registradas e, portanto, há grande dificuldade em percebê-los para realizar algum tipo de atividade para sistematizá-los, visando o acesso e recuperação por parte dos usuários.

2.2 Mediação da Informação

A mediação da informação tem sido objeto de estudo e pesquisas em distintas áreas. Buscando compreender no que consiste a mediação da informação para posteriormente relacioná-la aos fluxos informacionais, pode-se destacar uma definição elaborada por Japiassú e Marcondes (2001, p.177), no Dicionário de Filosofia, segundo o qual a palavra mediação é derivada do Latim '*mediatio*' e consiste "[...] em um sentido genérico, ação de relacionar duas ou mais coisas, de

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

servir de intermediário ou ‘ponte’, de permitir a passagem de uma coisa à outra”.

Dessa maneira, infere-se que a ideia de ponte sempre estará presente, entretanto, conceito de mediação consiste em algo mais complexo, tanto que há conceitos de mediação em diferentes áreas como, por exemplo:

[...] na terminologia jurídica o vocábulo mediação é empregado para indicar a intervenção de uma terceira pessoa em busca de facilitar um acordo entre duas partes. Na doutrina católica encontramos o termo mediação para representar a ação de um intermediário (Maria e Santos) entre Deus e o homem. Nesse caso mediação nos leva ao sentido de um intermediário que intercede por alguém (BICHERI, 2008, p.93).

A mediação pode ocorrer em qualquer momento, envolvendo diferentes sujeitos e objetos nas mais distintas situações e lugares, ou seja, há uma ação de interferência entre indivíduos ou objetos. De acordo com Bicheri (2008, p.93) constata-se “[...] que na mediação alguém está entre duas ou mais pessoas/coisas, facilita uma relação, serve de intermediário, sugere algo, sem agir pela pessoa ou lhe impor alguma coisa”.

A formulação mais ampla do conceito de mediação da informação ainda é recente, mas de grande relevância, sendo que inclusive já faz parte do discurso do profissional da informação,

[...] mas não embasam suas práticas [...]. O senso comum dos profissionais da área identifica a mediação da informação com a imagem de uma ponte. Esta, como aquela, permite a relação entre dois pontos que, de alguma forma, estão impedidos de interagir por obstáculos e empecilhos (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.92).

Observa-se que a visão do profissional da informação no que tange a mediação da informação, ainda, é numa perspectiva estática necessitando de significativas reformulações. Almeida Júnior (2008, p.46) a partir de suas investigações conceitua mediação da informação da seguinte maneira:

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.

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

Nessa perspectiva, a mediação envolve todo o fazer do profissional da informação desde o armazenamento até a disseminação, ou seja, "[...] tal mediação passa a se constituir não como coadjuvante no âmbito da CI, mas interferindo em seu próprio objeto" (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.92), e agindo de maneira explícita em alguns casos, mas no caso das atividades do profissional da informação agindo de maneira não explícita ou implícita como, por exemplo, em um arquivo no momento de se selecionar os materiais que serão disponibilizados ao usuário, ou dos conteúdos informativos relacionados à organização de acordo com a pesquisa requerida por ele porquanto já ocorre a mediação, sem ao menos haver a percepção desse usuário, percebe-se que a ideia de interferência novamente se faz presente.

Nesse sentido, faz-se necessário entender também o que significa a mediação implícita e explícita:

A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a 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 não seja física, como, por exemplo, nos acessos a distância em que não é solicitada a interferência concreta e presencial do profissional da informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.93).

Além disso, o que permitirá a comunicação da informação tratada pelo profissional da informação para o usuário será o documento, em outros termos "[...] a decodificação desse documento, o decifrar de sua linguagem, enfim, a leitura é que possibilitará sua apropriação" (ALMEIDA JÚNIOR 2007, p.2). Nesse processo, em que a comunicação da informação ocorre, por meio do acesso e leitura de um documento até a apropriação da informação e transformação em conhecimento pelo usuário, efetivamente consiste na mediação da informação.

Quanto à interferência supracitada, ela é essencial e exclui qualquer possibilidade de neutralidade por parte do profissional da informação no processo de mediação da informação, ou seja, "[...] a imparcialidade e a neutralidade, embora procuradas, não se concretizam, pois o profissional da informação atua como

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

matéria-prima que, por si, não é neutra” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.93). Isso ocorre porque nenhum indivíduo (por mais que tente) consegue ser neutro ou alcançar um grau de objetividade elevado, cada indivíduo é afetado por sua *intra-história*, isto é, traz consigo suas crenças, seus valores, sua cultura, sua ideologia que efetivamente resultam nas suas atitudes e escolhas, contribuindo enfim para que não se alcance essa neutralidade. Por exemplo, quando o indivíduo está passando por algum problema ou dificuldade familiar, em seu trabalho ou na busca de informação (no caso do usuário), conseqüentemente o resultado será menos efetivo do que se as condições estivessem melhores, isto é, fatores externos interferem nas atitudes e atividades dos usuários.

É preciso esclarecer também que a mediação da informação ocorre somente quando há a apropriação da informação, isto significa que só haverá a mediação da informação se o usuário conseguir assimilar a informação acessada, através de distintos documentos, caso contrário os documentos não passaram de dados com potencial de se transformarem em informação.

O mediador nesse processo consiste no sujeito que realizará a interferência e jamais fará parte de uma atividade ou categoria específica, pois todos podem ser mediadores. Segundo Bortolin (2001, p.30) “[...] a palavra mediador, deriva do Latim “*mediatore*”, e significa aquele que “medeia” ou “intervém”.

Baseando-se em um conceito de mediador sob a ótica da Neurologia, Bicheri (2008, p.94) afirma que o início da ação mediadora se dá com a “[...] chegada de um impulso nervoso e age na célula receptora, possibilitando a construção de seu próprio impulso nervoso, ou seja, não há a transmissão do impulso, há uma 'reconstrução' no neurônio receptor, provocada por uma interferência". No caso da leitura, “[...] podemos considerar que o mediador do ato de ler é o indivíduo que aproxima o leitor do texto. Em outras palavras, o mediador é o facilitador desta relação” afirma Bortolin (2001, p.30).

Dessa maneira, a noção de mediação da informação para o âmbito específico das organizações empresariais pode ser considerada como qualquer tipo de

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

interferência do profissional da informação no que tange a necessidade informacional dos usuários (com capacidade para decidir), ou seja, o profissional (mediador) jamais atuará com a neutralidade que lhe confere e, desde o momento de selecionar os materiais a serem disponibilizados já estará participando de um processo de mediação.

2.3 Mediação da Informação no Contexto Organizacional

Debatendo os conceitos abordados no âmbito empresarial, ressalta-se que os profissionais da informação são os mediadores de informação para aqueles que dela necessitam (usuários), e os usuários consistem em decisores organizacionais, isto é, aqueles que utilizam as informações de maneira estratégica para tomar decisões e conseqüentemente cumprir os objetivos e metas organizacionais, bem como proporcionar à organização a obtenção de vantagem competitiva. Assim, a mediação vai ocorrer desde o momento da seleção de materiais, e na disposição do acervo, na indicação de *sites* ou referenciais de pesquisa, enfim em inúmeras atividades desse profissional.

Nessa perspectiva, o mediador da informação (no caso o colaborador da organização), conforme já mencionado anteriormente não é neutro nem imparcial, além disso, realiza interferência entre a informação e o usuário. Por essa razão, devem estar preparados, conhecer de maneira consistente a organização e a documentação por ela produzida, bem como realizar todas as etapas referente às suas atribuições de modo eficiente, para que a mediação possa ocorrer de maneira efetiva e realmente auxiliar os usuários. Tal como especifica Almeida Júnior (2006, *Slide 11*) quando afirma que:

As ações na mediação, mesmo calcadas em metodologias orientadoras, devem interagir e atender necessidades individuais ou coletivas apresentadas em um determinado momento. No entanto, todo o trabalho do profissional da área da Ciência da Informação deve ser norteado para a mediação. Aliás, cada ação desse

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

profissional pode e deve ser identificada como uma ação mediadora, quer na relação imediata com o usuário – concretizada no Serviço de Informação e Referência –, quer no armazenamento e no processamento dos documentos.

Partindo desse pressuposto, observa-se o quanto é necessário o conhecimento do profissional da informação e de suas responsabilidades diante do processo de mediação da informação. Em relação aos usuários de ambientes empresariais, conforme mencionado anteriormente, consistem em decisores, no âmbito do processo de mediação esses sujeitos são cruciais, visto que além de serem receptores são produtores de informações, na medida em que constroem conhecimento, ou seja, também não há passividade por parte desses sujeitos.

Sendo assim, tanto o mediador quanto o usuário constituem os ambientes empresariais que, por sua vez, se configuram como espaços informacionais de grande relevância para a sociedade. Conhecer a importância do processo de mediação da informação se faz essencial, já que colabora de maneira positiva para auxiliar as atividades do profissional da informação (mediador) que, por conseguinte, colabora com as atividades dos usuários que necessitam de informação para desenvolverem algum tipo de tarefa, nesse contexto, sociedade contemporânea é aquela que efetivamente se destaca na sociedade contemporânea.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Para a elaboração deste trabalho optou-se pelas pesquisas bibliográfica e descrito-exploratória, ambas de natureza qualitativa, uma vez que foram analisados teorias, objetos e fenômenos sobre esta temática, além disso, apresentam-se reflexões e discussões acerca do problema de pesquisa.

Como objeto de pesquisa, utilizou-se os textos disponibilizados na disciplina "Mediação e Uso da Informação" do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UNESP, *câmpus* de Marília, bem como outros materiais da área de CI

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

que abordam sobre os fluxos de informações, ambientes empresariais e mediação da informação.

Após a seleção dos materiais, a partir da especificação das seguintes palavras-chave: fluxos de informações, ambientes empresariais e mediação da informação, cujo recorte consistiu entre os anos de 2000 à 2013, foram realizadas leituras, fichamento do material, análise e, posteriormente, foram sistematizados os conceitos, através da relação dos conceitos-chave e métodos que subsidiaram a construção deste trabalho.

4 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A partir dos conceitos referentes aos fluxos informacionais e à mediação da informação, infere-se que a mediação da informação ocorre em todas as atividades do profissional da informação, entretanto, no que tange aos fluxos de informações ela ocorre no contexto das atividades estruturadas ou formais, pois estas consistem em resultados angariados pela organização, ou seja, são as informações materializadas nos documentos, e cujo mediador refere-se àquele que faz a interferência entre estes e os sujeitos organizacionais. Em relação aos fluxos não estruturados ou informais, como não são registrados, porquanto são oriundos de experiências e vivências individuais e de grupos dos sujeitos organizacionais, isto significa que para ser aproveitados como diferencial competitivo para a organização seria necessário a realização da gestão do conhecimento.

No contexto empresarial os usuários buscam constantemente por informações para subsidiarem suas decisões e atividades desenvolvidas, portanto, necessitam acessar informações e realizarem sua apropriação, ou seja, desde o momento em que o sujeito organizacional solicita ou busca uma informação até o momento que o mediador (profissional da informação) seleciona os materiais que serão utilizados para sua consulta, ocorre o processo de mediação da informação.

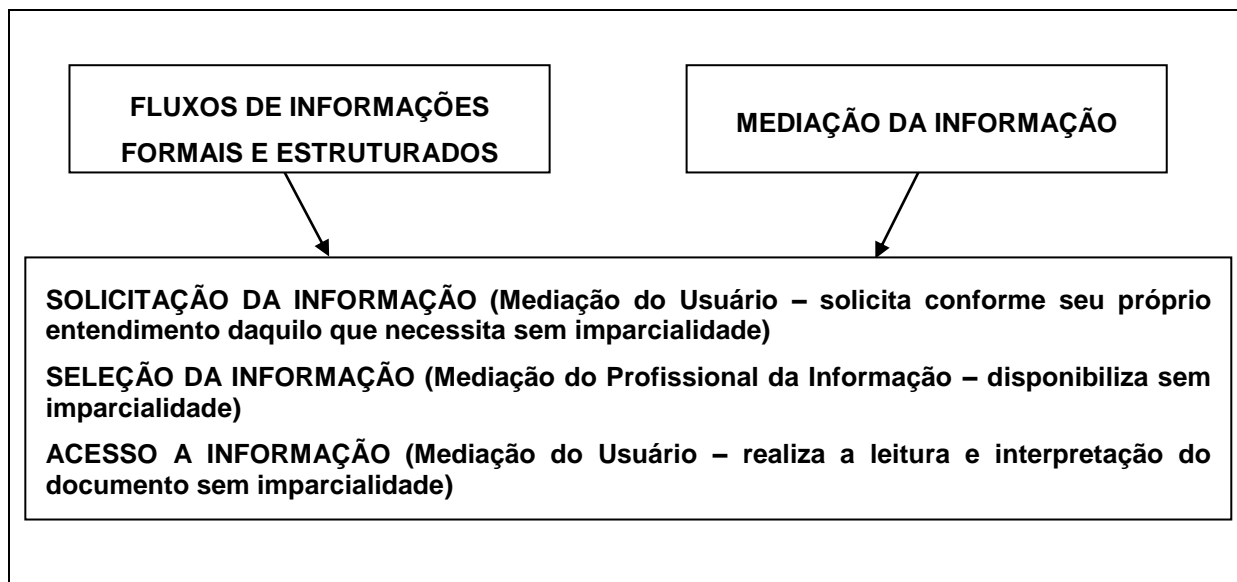
II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

Há também a mediação do próprio usuário, pois no momento em que se relaciona com a informação materializada no documento precisam ler, decodificar e interpretá-la para apropriá-la e, somente a partir dessa apropriação, realizar a mediação humana que depende de seu processamento cognitivo para gerar conhecimento incremental ou novo conhecimento. Segundo Almeida Júnior (2007, p.3) esse processo se denomina mediação da leitura, “[...] a exemplo da informação, a leitura não existe *a priori*, se concretizando no processo de mediação. No entanto, a mediação da leitura faz parte da mediação da informação”, e é justamente por isso que esse fenômeno pode ser considerado tão amplo e que ocorra em todos os momentos, uma vez que a todo o instante estamos decodificando e interpretando mensagens, situações, documentos, livros, etc.

Apresenta-se a seguir a Figura 2 que busca evidenciar as relações entre os fluxos informacionais e a mediação da informação.

Figura 2: Relação entre os fluxos de informações e a mediação da informação.



Fonte: Elaboração própria.

Partindo desse pressuposto a leitura de qualquer documento não pode ser desconsiderada ou entendida como não importante, uma vez que para a Ciência da

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

Informação, para a Arquivologia e a Biblioteconomia ela se faz essencial, mesmo que a leitura seja realizada de modo distinto, e é óbvio também que o sentido da palavra leitura utilizado aqui não é apenas a leitura da palavra escrita, mas algo mais amplo.

Além da obtenção da informação certa, no momento certo, para a pessoa certa, a leitura das informações disponibilizadas para subsidiar as decisões (relatórios, atas, notas, etc.) é essencial para o processo de apropriação da informação dos sujeitos organizacionais, contribuindo para que haja a mediação da informação e, inclusive, para que haja fluxos informacionais. Diante disso, a mediação da informação ocorre em todos os fazeres do profissional da informação perpassando os fluxos de informação formais e estruturados existentes em ambientes empresariais, e, por isso, merece atenção tanto dos profissionais da informação quanto dos usuários da informação e das organizações.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo buscou-se trazer uma compreensão do que consiste ser os fluxos de informações, bem como a mediação da informação e, a partir disso, descobrir de que maneira os fluxos informacionais e a mediação da informação se relacionam no ambiente empresarial.

Nos ambientes informacionais os fluxos de informações são imprescindíveis, pois são eles que propiciam as relações de conhecimento, direcionam o caminho percorrido pela informação. Nessa perspectiva, os profissionais da informação necessariamente precisam estar presentes nas organizações, a fim de trabalhar com os fluxos de informação e em inúmeras outras atividades relacionadas à informação.

A mediação da informação consiste na interferência do profissional da informação entre o documento, que é a materialização da informação, e o usuário. Desse modo, a mediação da informação relaciona-se a todo o instante com os fluxos

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

de informações formais e estruturados e, conseqüentemente, com os fazeres do profissional da informação, pois são motivados pela constante necessidade de informação dos usuários que, por sua vez, alimentam os fluxos de informação, isso significa que ocorre um processo contínuo mediado pelo profissional da informação, cujo resultado consiste no auxílio ao gestor que precisa tomar decisões baseadas no máximo de racionalidade possível, para que sejam atingidos os objetivos e metas.

Sendo assim, se faz essencial, primeiramente, que haja o profissional da informação trabalhando nas organizações e desenvolvendo todas as atribuições inerentes a ele para trabalhar a informação e o conhecimento, além disso, o profissional da informação e as organizações precisam ter conhecimento dos fenômenos relacionados à mediação da informação e dar importância devida à informação estratégica, de maneira que efetivamente a informação possa ser utilizada em benefício das organizações a fim de alcançarem a vantagem competitiva.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Leitura, mediação e apropriação da informação. SANTOS, J. P. (Org.). **A leitura como prática pedagógica**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. L. P. **Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. p.41-54.

ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. **Mediação da informação**: alguns aspectos. 2006. 19 slides. Disponível em:
<<http://www.marilia.unesp.br/Home/Graduacao/PETBiblioteconomia/palestras/osvaldo.pdf>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: ANCIB, 2009.

BARRETO, A. A. Mudança estrutural no fluxo do conhecimento: a comunicação eletrônica. **Ciência da Informação**. Brasília, v.27, n.2, p. 122-127, maio/ago. 1998.

II Encontro de Pesquisa em Informação e Mediação (II EPIM): anais. Marília: Linha de Pesquisa “Gestão, Mediação e Uso da Informação”; Londrina: Grupo de Pesquisa “Interfaces: Informação e Conhecimento”, 2015.

II ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (II EPIM)

28, 29 e 30 de maio de 2015
Anfiteatro I – Unesp – Câmpus de Marília

BARRETO, A. A. Políticas de monitoramento da informação por compressão e semântica dos seus estoques. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v.4, n.2, abr. 2003. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000001204&dd1=4965f>>. Acesso em: 14 abr. 2015.

BICHERI, A. L. A. de O. **A mediação do bibliotecário na pesquisa escolar face a crescente virtualização da informação**. 2008. 197f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2008.

BORTOLIN, S. **A leitura literária nas bibliotecas Monteiro Lobato de São Paulo e Salvador**. 2001. 233f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2001.

CHIAVENATO, I. **Teoria geral da Administração**. 6.ed. Rio de Janeiro: Campus, 2001.

JAPIASSÚ, H.; MARCONDES, D. **Dicionário básico de Filosofia**. 3.ed. Rio de Janeiro: Zahar, 2001.

VALENTIM, M. L. P. **As organizações e a sociedade da informação - I**. Londrina: InfoHome, 2007. Disponível em: <http://www.ofaj.com.br/colunas_conteudo.php?cod=283> Acesso em: 10 mar. 2015.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação. In: _____ (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2010. p.13- 22.

VITAL, L. P.; FLORIANI, V. M.; VARVAKIS, G. Gerenciamento do fluxo de informação como suporte ao processo de tomada de decisão. **Informação & Informação**, Londrina, v.15, n.1, p.85-103, jan./jun. 2010. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000009075&dd1=f9183>>. Acesso em: 14 abr. 2015.