

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO CONTEXTO ORGANIZACIONAL: O PAPEL DAS TECNOLOGIAS DA COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

SILVANA DE SOUZA MORAES¹
IEDA PELOGIA MARTINS DAMIAN²

RESUMO

Este estudo objetiva apresentar uma revisão de literatura sobre o tema mediação da informação, em especial no contexto organizacional influenciado pelas tecnologias da informação e comunicação (TIC). Foram revisados os conceitos dos temas citados e os resultados mostram que um novo cenário se apresenta na mediação da informação com o auxílio das TICs e um novo paradigma pós-custodial da informação exige das organizações novas formas de produção, disseminação, mediação e uso da informação, envidando esforços para a colaboração entre os usuários da informação.

Palavras-chave: Mediação. Informação. Tecnologia da Informação. Comunicação.

Introdução

A informação, o conhecimento, a comunicação estão inevitavelmente conectados e influenciados pelo contexto social, histórico, cultural do sujeito. Nesta perspectiva, a mediação da informação também sofre esta influência e os sujeitos, da mesma forma que são influenciados, influenciam a cultura, o processo comunicacional e informacional. Com as mudanças contínuas e rápidas proporcionadas pela utilização das tecnologias da informação e comunicação tanto os indivíduos como as organizações e a sociedade buscam adaptar-se e entender, conscientemente, as implicações de um novo paradigma da informação, o pós-custodial, em que a informação não é mais guardada, custodiada, mas apresenta-se em diversos formatos, mídias e com maior possibilidade de acesso e uso.

Neste contexto, a mediação consciente torna-se essencial para que se evite uma manipulação. No contexto empresarial, em que há a necessidade de comunicar as estratégias da organização, torna imperativo o cuidado na produção, organização, disseminação e uso da informação de forma a manter uma organização sustentável.

1 Doutoranda em Ciência da Informação, mestrada em Engenharia de Produção, ambos pela UNESP. Graduada em Gestão Empresarial e Letras, pós-graduada em Gestão de Pessoas e Gestão Integrada da Qualidade, Meio ambiente, Saúde e Segurança do Trabalho e Reponsabilidade Social.

2 Docente da Universidade de São Paulo no curso de graduação em Ciência da Informação e Documentação do Departamento de Educação, Comunicação e Informação da Faculdade de Filosofia, Ciências e Letras - FFCLRP/USP. Docente do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação na Unesp - Marília - SP. Possui graduação em Análise de Sistemas pela Pontifícia Universidade Católica de Campinas (1994), mestrado em Administração de Organizações pela FEA-RP/USP (2009), doutorado em Administração de Organizações pela FEA-RP/USP (2012).

Desta forma, entender conceitos de mediação, informação e o papel facilitador, porém secundário, das TCIs neste processo se torna importante para fazer uso efetivo e consciente da informação cada vez mais disponível. Para isso este trabalho apresenta, além desta seção de introdução, em que a metodologia do estudo também é apresentada, os conceitos de informação e mediação da informação, assim como sua importância no contexto organizacional e o papel das TCIs no processo comunicacional empresarial.

O presente estudo utiliza-se da pesquisa exploratória, com levantamento bibliográfico sobre a mediação da informação e as tecnologias da informação e comunicação. Este levantamento, conforme Cavalcante e Bentes Pinto (2015), define-se como uma técnica para se buscar informações e conhecimentos registrados, de forma analógica ou digital, visando atender um questionamento específico, podendo-se assim compreender os conceitos teóricos referentes a um tema de determinada área do conhecimento, buscando, como afirma Lima e Miotto (2007), a utilização de dados presentes em referenciais teóricos, permitindo uma melhor definição do quadro conceitual do objeto de estudo. Para isso, o caminho seguido foi baseado em Cavalcante e Bentes Pinto (2015): a busca e leitura de reconhecimento do material bibliográfico, para identificação daqueles trabalhos que se referem ao tema; leitura exploratória a fim de confirmar a relevância do escrito para o trabalho; análise do autor dos textos para confirmar sua vinculação com a área de conhecimento; leitura crítica e interpretativa para seleção das informações que auxiliem o propósito da pesquisa e o relacionamento das ideias expressas nas obras selecionadas com o problema para o qual se busca resposta.

Mediação da informação

Antes de se buscar um conceito ou uma concepção sobre o que é a mediação da informação é necessário ter em mente, como defendem Berger e Luckmann (1985), que a noção de realidade é socialmente construída, sendo mediada pela linguagem, por meio dos ensinamentos dados em cada contexto social. Neste sentido, a exteriorização da visão de mundo, pelos indivíduos, ocorre a partir das instituições sociais com as quais interagiu ao longo de sua vida. Esta socialização é chamada formadora e dividida em três, sendo a primária o aprendizado adquirido na instituição família; a secundária a formação dada pelas instituições de ensino; e a terciária as instituições econômicas, políticas, religiosas e de lazer. Sendo assim, o sujeito se constitui não apenas pelo lastro biológico, mas também pelo aspecto cultural, histórico, utilizando-se, principalmente, de signos, da linguagem, para interpretar o mundo, interagir com ele, formando-se num processo mediado por estímulos que contribuem para o seu desenvolvimento, para construção do conhecimento (SILVA; ALMEIDA JÚNIOR, 2018). Desta forma, compreender a comunicação como um processo social e a informação como algo constituído não só de signos, mas de significados, não somente técnicos, mas, principalmente, sociais leva a buscar também compreender a construção da informação, dos processos de mediação e de comunicação, em que o sujeito é mais que apenas um usuário, é também construtor de significados e de informações.

Informação e comunicação

Atualmente, a literatura já apresenta a construção da informação e de conhecimento como algo inegavelmente social e cultural, destacando as interferências dos contextos em que os indivíduos estão inseridos na busca, seleção e apropriação de informações. O papel do sujeito como interagente no processo é explicitado em trabalhos como de Genelot (2001) para quem a informação é a transformação do conhecimento que ela produz junto ao receptor, trazendo o conceito de sensação; informação é encontrar a sua sensação. Desta forma, o autor resgata o papel do receptor em sua capacidade de produzir sentido e de desenvolver procedimentos de interpretação, de acordo com o mundo vivido e o contexto cultural em que se apresentam os fenômenos, estabelecendo questionamentos e discussões e buscando significados da intencionalidade do sujeito diante da realidade. Torna-se agente ativo diante de mensagens recebidas e vai entendê-las de acordo com os seus valores, com o seu mundo social, com as suas leituras, experiências ou vivências, ou seja, o significado da comunicação é dado, em última instância, pelo receptor. Segundo Cardoso (2006), esta percepção está relacionada ao que Habermas (1981) afirma, ao destacar que, para tornar possível a ação comunicativa, é necessário que todas as verdades anteriormente consideradas válidas e inabaláveis possam ser questionadas buscando-se o consenso pelo melhor argumento em um clima de respeito e reciprocidade.

Vecchi (2005) ressalta que, se a informação corresponde ao aporte de um conteúdo novo por um emissor, os dados informacionais considerados por um receptor, uma vez reconhecidos e compreendidos, provocam, em retorno, a emissão de novos dados nas mesmas condições e mediações mobilizadas no processo de compreensão. Assim realizado, pode-se chamar este processo de comunicação, porque as partes interessadas possuem entre si uma zona de intercâmbio em que a comunicação se produz.

Outro importante componente neste processo ganha destaque no trabalho de Oliveira *et al.* (2018) que cita a memória como componente-base da construção do universo informacional, que se encontra presente na mente de cada indivíduo de modo único, cuja relação entre o sujeito e o mundo produz conhecimento que, por sua vez, produz a memória.

Silva e Cardoso (2016) destacam duas definições da comunicação; uma que concebe a comunicação como transmissão de informação entre um polo emissor e um polo receptor, e a segunda, que a concebe como interação entre sujeitos sociais; a relação entre sujeitos tornando-se mais importante do que a informação que circula entre eles, sendo esta segunda concepção mais adequada ao presente trabalho.

Buckland (1991) qualifica informação sob três formas, podendo ser compreendida como coisa, conhecimento ou processo. Destaca-se que a informação como processo exige o compartilhamento, a socialização, bem como a disseminação, propiciando a ação de mediar, comunicar e, portanto, informar, ou seja, é na informação como processo que encontramos a mediação.

Almeida Júnior (2015) afirma que desde a produção da informação até sua mediação ela está inserida num contexto histórico social, ideológico, bem como o espaço e os mediadores ali inseridos são elementos que compõem a complexidade da mediação em ambiente informacional. E sobre a necessidade informacional, o autor argumenta que esta será sempre mediada,

embora nunca seja satisfeita integralmente e nem quem medeia consegue ter exatidão se ela foi parcial ou totalmente satisfeita.

A informação nunca é livre de inferências, ela carrega consigo interesses econômicos, políticos e culturais; porém esta interferência não deve ser confundida com manipulação, ela deve ser consciente, para que se diminuam os riscos e consequências de seu ato (ALMEIDA JÚNIOR, 2009).

Para Oliveira *et al.* (2018), a apropriação da informação se refere a uma atividade cognitiva realizada pelo sujeito cognoscente que, ao interagir com o meio, gera uma dinâmica que contempla o explícito e o tácito, possibilitando a atribuição de significado à informação e transformação dela em conhecimento. A apropriação da informação só é possível se aliada ao compartilhamento de informações de forma mediada – consciente e direcionada.

Almeida (2012) afirma que o acesso ao mundo vivido e a constituição do conhecimento passam pela representação que supõe a tradução de signos; e a cada instante que nos aproximamos de uma realidade a ser conhecida, representamos; desta forma a mediação da informação é um processo representacional. O autor destaca que o conceito de mediação da informação ressalta a questão das interferências possíveis como o ponto central de qualquer processo de comunicação da informação, pois a tentativa de apropriar-se da informação exige práticas sociais de interferência como forma de permitir a realização do processo comunicacional.

Desta forma, mediação da informação seria uma especialização da comunicação, desenvolvida fundamentalmente por sujeitos humanos procurando solucionar problemas de comunicação de ordem técnica e sociocultural, apoiando-se em signos e movimentos de tradução cultural.

Conceito de mediação da informação

Após o entendimento e o reconhecimento da dimensão social que compõe o processo de comunicação é possível buscar entender a concepção da mediação e alguns dos fatores a ela relacionados.

Para Almeida (2012) as mediações são como mecanismos produtores de significados do processo de comunicação, desenvolvida pela ação dos sujeitos humanos para solucionar problemas de comunicação de ordem técnica e sociocultural. Entende a mediação como o ato ou efeito de mediar, interceder e interpor, sendo uma atividade de natureza semiótica, instituída por e nas representações, com três diferentes níveis: o etimológico (ação de estar entre outros dois elementos); o sociossimbólico (entender o papel da cultura e da linguagem como mediadoras primárias) e institucional e profissional (atividades de mediação realizadas por profissionais especializados). Tal autor defende que informação é algo anterior ao processo de mediação, o que contraria o conceito de protoinformação que define que o profissional da mediação trabalha com uma informação que ainda não se fez, que está em potência, uma quase, possível ou provável informação, sendo esta algo que se cria no instante da mediação (FADEL *et al.*, 2010).

Davallon (2003) traz a noção de mediação como terceiro, pois afirma que ela surge da necessidade de descrever uma ação implicando uma transformação da situação ou do dispositivo comunicacional, e não uma simples interação entre elementos já constituídos. Busca-se a mediação quando há falha ou inadaptação das concepções habituais da comunicação, quais sejam, comunicação como transferência de informação e a comunicação como interação entre dois sujeitos sociais. Para Silva e Cardoso (2016), a mediação destaca a interação entre elementos como informação, os sujeitos sociais, a relação com o texto, a cultura, sendo esta articulação caracterizada como um terceiro elemento. Oliveira *et al.* (2018) também afirmam a relação tríplice assumida pela mediação, na qual se observa a existência de um sujeito, que pode ser o emissor ou o receptor do ato de mediar, um problema (ou exigência, necessidade, conflito, desejo) que, por sua vez, estão aliados a um terceiro elemento, o mediador propriamente dito, num diálogo construtivo, não excludente ou estático, entre emissor/receptor, livro/leitor e/ou mundo/sujeito.

Vários autores esforçam-se para compreender melhor o processo da mediação, trazendo subdivisões, classificações, na busca de contribuir para construção e elucidação deste processo. Silva e Cardoso (2016) falam da mediação individual, que é aquela que surge do sujeito, membro de uma cultura, incluindo o processamento lógico da informação juntamente com as crenças e os valores culturalmente estabelecidos. Já Orozco (1996) caracteriza a mediação como situacional quando esta se refere à situação em que membros da audiência interagem, como a escola, a rua, as reuniões, o lugar de trabalho, a televisão e a mediação institucional como parte do contexto social ao qual os indivíduos estão sujeitos ao longo de sua vida, em que o ambiente exerce um papel fundamental na forma como a mediação ocorre.

Para Silva (2009) a mediação passa pela reflexão sobre os sentidos atribuídos, que, certamente, não é inerente ao objeto, palavra, mas construído por meio da linguagem, educação, das interações, havendo na mediação duas dimensões, a social e o processo interpretativo. O autor destaca elementos essenciais para a mediação da informação. A língua é considerada a primeira mediação, pois por ela se organizam as relações entre os homens, dando sentido e permitindo representar, simbolizar o real percebido. Já o segundo é a comunicação como mediação no espaço social, e o terceiro remete para as mediações institucionais e as estratégias de comunicação na sua dimensão institucional de atores sociais e institucionais.

Estudo de Silva e Almeida Júnior (2018) reconhece os atores no processo de mediação como mais que meros usuários, pois valoriza sua participação como sujeito que recebe a informação e dialoga com ela por meio da mediação; desta forma, disseminar a informação é algo bem menos complexo que mediar, pois disseminar resume-se à oferta de materiais, a entrega de suportes que possam atender a uma determinada demanda informacional (ALMEIDA JÚNIOR; BORTOLIN, 2008), enquanto a mediação proporciona maior valorização do sujeito, há uma relação dialógica, uma troca entre quem medeia e quem é mediado, eliminando a possibilidade de neutralidade na mediação da informação. Para Oliveira *et al.* (2018), o leitor é um agente ativo que interfere ou deve interferir na construção da informação que irá ou não se apropriar, impactando em todas as fases do processo de mediação, retroalimentando-o e tornando-o complexo e infindo.

Estudos como de Almeida Júnior e Santos Neto (2014), Almeida Júnior (2015) e Carvalho (2018) enfatizam a mediação como processo. Assim como o humano, também o conhecimento e a informação são inacabados, por terem sua construção pelo próprio sujeito no processo de

mediação, que não é estático, por ser processo, acontecendo em vários momentos. Seguindo o mesmo caminho, Carvalho (2018) destaca que alguns autores utilizam o conceito de mediação como sendo uma ponte que permite o relacionamento entre dois pontos, mas que tal concepção é inadequada, pois, como processo, a mediação não é estática, como pode sugerir a ideia da ponte, nem tampouco neutra por parte do profissional da informação, pensamento expresso também no trabalho de Almeida Júnior e Santos Neto (2014).

Para Carvalho (2018), mediar e desenvolver competências e habilidades relacionadas à busca, recuperação, uso e apropriação da informação são processos que potencializam a construção do conhecimento, bem como proporcionam ao indivíduo avaliar crítica e reflexivamente suas necessidades informacionais.

A mediação pode ocorrer com ou sem a presença física do usuário. Almeida Júnior (2013) define a mediação implícita como sendo aquela em que não há contato com o leitor, caracterizada nas atividades de armazenamento e organização. Já a mediação explícita, quando há o contato com o leitor, envolve atividades como a disseminação quando o leitor que armazena, implicitamente, aquilo que seleciona para tal. Nas atividades de mediação explícita, existe maior interação entre o mediador e o usuário, porém, na implícita/indireta é imprescindível também que haja uma preocupação e atenção em se atentar às mudanças para melhoria e inovação no processo de comunicação com o usuário, ou seja, o foco da mediação deve ser sempre o usuário. Para Oliveira *et al.* (2018), a diferença entre a mediação implícita e a mediação explícita pode ser mais bem compreendida se vista a partir dos momentos em que se iniciam, sendo a primeira focada no armazenamento e na organização, e a segunda na disseminação e no contato direto com o leitor.

Almeida Júnior (2015) apresenta o conceito de mediação da informação como sendo toda ação de interferência, direta ou indireta, consciente ou inconsciente, singular ou plural, individual ou coletiva realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais, visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

Oliveira *et al.* (2018) defendem que o ato de mediar se constitui em atividades realizadas por profissionais da informação capacitados para essa ação, cujo processo depende de competências, habilidades e ferramentas adequadas para agir em um sistema complexo e ininterrupto, em que resultam em novas dúvidas, gerando novas necessidades informacionais e, assim, novas mediações. Os autores destacam também a posição ativa do sujeito, que toma para si, que se apropria de algo, que assume uma posição analítica e crítica, em que a informação é construída a partir da interferência de todos os sujeitos envolvidos no processo de mediação da informação, pois o indivíduo só se apropria de algo quando isso lhe traduz algum significado pertinente. Portanto, apropriação pressupõe a agregação de valores individuais, que são extremamente influenciáveis pelo sistema histórico-social em que os sujeitos estão inseridos, sendo que contexto e tempo são fatores que impactam na valorização ou não de uma informação, sendo, desta forma, determinantes para a mediação da informação.

Almeida (2012) conceitua a mediação a partir de conceitos semióticos, afirmando que é possível entender por mediação um processo semiótico geral que é, por excelência, representacional, ligado à aprendizagem, à tradução, à troca, à comunicação e à criação de signos. É também uma etapa cognitiva da experiência à qual se refere a construção individual-coletiva

do conhecimento e também sociossimbólico. A aplicação institucional-profissional pode extrair os atributos que envolvem a capacidade de reconhecer e interpretar códigos e linguagens produzidos em um contexto cultural.

Mediação da informação no contexto organizacional

Para Valentim e Lopes (2008), a informação é insumo para se gerar conhecimento em espaços organizacionais. Essa dinâmica é fundamental para o desenvolvimento de qualquer atividade ou tomada de decisão e, em última instância, para qualquer ação organizacional.

Valentim (2006) explica que o sujeito organizacional gera, compartilha e usa informação e conhecimento e, por meio dessas ações/atividades, alimenta a estrutura organizacional, que o retroalimenta com informação e conhecimento gerados pelos outros membros da organização. Essa dinâmica é inerente ao sujeito corporativo e à organização.

Uma proposta de comunicação dialógica é trazida por Luhmann, sociólogo alemão. Esta não deve ser utilitária, limitada, instrumental, exclusivamente descendente, mas, ao contrário, deve ser aberta, receptiva, interativa, para melhorar o engajamento e a participação (CARDOSO, 2006). Desta forma, as estruturas organizacionais devem estabelecer uma estratégia de comunicação dialógica, participativa e competente, com a participação ativa dos sujeitos organizacionais. Este processo comunicacional deve ser realizado pelas diversas formas de mediações na relação sujeito-organização e dessa com a sociedade, levando-se em conta, como afirma Kunsch (2006), aspectos relacionais, contextos, os condicionamentos internos e externos, e toda a complexidade que permeia o processo comunicativo, ultrapassando a visão mecanicista da comunicação para uma visão mais interpretativa e crítica.

Nesta busca, a organização deve ter especial atenção aos fluxos comunicacionais. Segundo Megginson (1998), o fluxo ascendente, emanado dos colaboradores aos diretores, apresenta restrições pela diferença hierárquica e pela insegurança gerada pelo medo da identificação. Isso faz com que nem sempre sejam expressos pelos colaboradores seus anseios, suas necessidades ou uma avaliação negativa da organização. No fluxo horizontal ou lateral, em organizações mais autoritárias e hierárquicas, podem existir grupos com tendência de se apropriarem de informações estratégicas, a fim de utilizá-las para o controle dos colaboradores. No fluxo descendente, quando a comunicação é excessiva, ela acaba bloqueando as respostas esperadas pelos diretores, e ao mesmo tempo, ocasiona tensão nas redes informais de comunicação.

Para Valentim e Teixeira (2012), os fluxos de informação são constituídos naturalmente ou induzidos formalmente nos ambientes organizacionais, bem como perpassam do nível estratégico ao nível operacional, refletindo e impactando nos processos que compõem a organização, inclusive o processo decisório e, por consequência, as estratégias de ação. Segundo o estudo, os fluxos formais estão disponíveis em vários ângulos da gestão da informação como prospecção e monitoramento informacional, criação de sistemas da informação, armazenamento de dados e informação entre outros. Destaca-se que os fluxos formais podem sofrer alteração, exclusão com o intuito de manter-se atualizados para o apoio das atividades cotidianas desenvolvidas na organização. A gestão da informação é responsável pelo gerenciamento desse fluxo

e, portanto, propicia aos colaboradores o acesso, a mediação e a disseminação, sendo seu uso e/ou aplicação de responsabilidade do indivíduo.

No ambiente organizacional, a mediação ocorre, como define Almeida Júnior (2013) e já destacado neste trabalho, tanto de maneira implícita como de maneira explícita. De forma implícita pode-se citar a forma de armazenamento e organização das informações, o que no contexto de grandes organizações é feito em meios eletrônicos. Estas escolhas, embora determinadas por códigos ou normas, trazem já em sua produção e também no uso, cargas sociais, culturais e organizacionais que caracterizam alguma interferência na informação selecionada, organizada e armazenada. Na mediação explícita da informação, o que determina as inferências são, na maioria das vezes, a cultura organizacional e as estratégias organizacionais.

Tecnologias da comunicação e informação

Segundo Rego (1996), a eficiência comunicacional pode ser entendida como a capacidade de transmitir mensagens que sejam apropriadas pelo receptor/usuário, com um significado mais próximo do objetivo previsto pelo emissor, pois a mensagem apropriada pelo receptor/usuário nem sempre é recebida com o significado que o emissor intenciona justamente pelas barreiras comunicacionais como as barreiras mecânicas (falta de equipamentos, falhas, barulho do ambiente) a genética ou biológica (surdez, gagueira) as semânticas (linguagem inadequada) e as psicológicas (impacto da mensagem sobre valores e crenças individuais), mas também as barreiras administrativas (sistemas inadequados) e o excesso ou carências de informações que gerem cansaço ou dúvidas respectivamente.

Já no processo comunicativo nas organizações, Megginson (1998) aponta algumas barreiras próprias deste contexto, como as relacionadas aos níveis organizacionais (quanto mais complexa a estrutura mais possibilidade de distorção da mensagem), à autoridade da administração (dependendo do tipo de administração a comunicação pode ser dificultada, pois existem controles e manipulações que são feitas pela administração das empresas para evitar tornarem-se vulneráveis aos diferentes desafios impostos no cotidiano empresarial), à especialização (as organizações poderão ser divididas em diferentes grupos com interesses, atitudes e comportamentos variados) e à sobrecarga de informações (as informações estratégicas devem ser filtradas, selecionadas, analisadas e disseminadas nas organizações). Estes fatores afetam os fluxos informacionais e comunicacionais das organizações, comprometendo a interface entre o que se emite e o que se decodifica e se interpreta da mensagem.

A mediação, no entendimento de Martín-Barbero e Barcelos (2000), refere-se aos espaços e às formas de comunicação que estão entre o conteúdo veiculado e o receptor; assim o estudo dos fenômenos informacionais e comunicativos não devem se dar nos aparatos técnicos, mas nas relações. Desta forma, muito além da preocupação e cuidado com as barreiras de viés tecnológico, é necessário o cuidado com o contexto em que esta informação será disponibilizada e como as pessoas da organização irão recebê-la de acordo com a cultura individual e organizacional, pois no aspecto simbólico da comunicação, conforme Martín-Barbero e Barcelos (2000), o usuário passa a ser visto não só como ativo, mas também como alguém que recebe

influências do contexto simbólico em que vive, desenvolvendo hábitos e comportamentos que podem atuar na sua percepção e apropriação da informação.

Silva e Ribeiro (2011) trazem o conceito de dois paradigmas na Ciência da Informação, sejam eles, paradigma custodial (é marcado por uma visão patrimonialista, voltada para a guarda e preservação do acervo e caracterizada por uma mediação passiva) e paradigma pós-custodial ou informacional (que se apresenta na contemporaneidade frente às diversas mudanças nos suportes, no armazenamento e no modo como os dados são acessados, marcados, ainda, pela falta de linearidade e de localização física). Este paradigma advém do desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) que trouxeram, e continuam trazendo, dinâmicas inteiramente novas na produção e na comunicabilidade da informação, contribuindo para que esta coexista em dois ou mais suportes diferentes.

Este contexto faz com que as organizações busquem compreender e desenvolver novas possibilidades de produção, organização, mediação pautadas em suas estratégias de atuação e também compreender aspectos individuais e coletivos na busca e uso desta informação.

Para Silva e Ribeiro (2011), os serviços de informação se multiplicaram, tornaram-se complexos, porém a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional não desapareceram, nem tendem a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir de forma interativa e colaborativa, deslocalizada, dispersa, institucional, coletiva, grupal, pessoal e até anônima,

Estudo de Bhatt (2001) indica que a maioria das organizações investigadas acreditava que, concentrando-se, exclusivamente, ou em pessoas ou em tecnologias ou em técnicas, eles poderiam gerenciar o conhecimento. No entanto, já se sabe que, para que o gerenciamento do conhecimento ocorra, é necessário a interação entre tecnologia, técnicas e pessoas, ou seja, não basta pensar em apenas um aspecto, mas em vários aspectos interligados e conectados.

As organizações já perceberam tal mudança e, atentas aos seus fluxos comunicacionais, estão buscando a interação, processos colaborativos, sociais, de participação espontânea, em que há diferentes tipos que configuram uma multimediação, ou seja, com pluralidade de articulações e de interações centradas na coleta/produção, na organização e na promoção do acesso e mediação da informação.

Considerações finais

Os contextos econômico, social e organizacional foram e são constantemente alterados pelas tecnologias de informação e comunicação. Neste aspecto, as TICs interferem e são importantes ferramentas facilitadoras para o processo de armazenamento, acesso, uso e apropriação da informação e construção de conhecimento, que são, inegavelmente, processos sociais.

A mediação da informação e sua apropriação pelo sujeito mostra-se na relação dialógica, entre quem medeia e quem é mediado; não há a possibilidade de neutralidade. Sendo esta mediação implícita ou explícita, o sujeito deve ser seu foco, observando-se os valores individuais/ grupais, o contexto e o tempo. A apropriação da informação e geração do conhecimento

exige das empresas atenção e integração entre diferentes elementos como tecnologia, técnicas e pessoas.

Neste sentido, é imprescindível compreender os aspectos da mediação da informação e os possíveis usos das TICs para facilitar o processo de comunicação nas organizações, assim como reconhecer que este processo informacional e comunicacional só será eficiente se o sujeito estiver colocado no centro de toda a dinâmica, além de ter claro que a mediação nunca será algo neutro e imparcial, mas estará sempre influenciada por aspectos sociais, culturais e históricos.

Information mediation in the organizational context: the role of communication and information technologies

ABSTRAT

This study aims to present a literature review on the subject of information mediation, especially in the organizational context influenced by information and communication technologies (ICT). The concepts of the mentioned themes were revised and the results show that a new scenario is presented in the mediation of information with the help of ICTs and a new post-custodial paradigm of information demands from organizations new forms of information production, dissemination, mediation and use. , making efforts for collaboration among information users.

Keywords: Mediation. Information. Information Technology. Communication.

Referências

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. de; BORTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. In: SILVA, Terezinha Elisabeth da (Org.). *Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação*. Recife: Néctar, 2008. p. 67-85.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; SANTOS NETO, J. A. Mediação da informação e a organização do conhecimento: interrelações. *Inf. Inf.*, Londrina, v. 19, n. 2, p. 98 - 116, 2014.
- ALMEIDA, C. C. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 5, n. 1, p. 1-18, 2012. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/11449/114919>>.
- BHATT, G. D. Knowledge management in organizations: examining the interaction between technologies, techniques, and people. *Journal of Knowledge Management*, v. 5, n. 1, p.68-75, 2001. Disponível em: <https://doi.org/10.1108/13673270110384419>.
- CARDOSO, O. O. Comunicação empresarial versus comunicação organizacional: novos desafios teóricos. *Revista de Administração Pública*, v. 40, n. 6, p. 1123-1144, 2006.
- CARNEIRO, B. L. F.; NUNES, J. V.; CAVALCANTE, L. E.; FARIAS, M. G. G. Aprendizagem móvel, Competência em Informação e Mediação: interlocução sob a ótica do paradigma social da Ciência da Informação. *Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 23, n. 52, p. 34-47, 2018.
- DAVALLON, J. La médiation: la communication en procès? *Médiations & Médiateurs*, n. 19, 2003.
- FARIAS, G. B. de; BELLUZZO, R. C. B. Reflexões conceituais sobre conhecimento e competência: ensaio para o desenvolvimento de ações de ensino-aprendizagem. In: CAVALCANTE, L. E.; PINTO, V. B.; VIDOTTI, S. A. B. G. (Orgs.). *Ciência da Informação e contemporaneidade: tessituras e olhares*. Fortaleza: UFC, 2012. p. 89-115.

FADEL, B et al. Gestão, mediação e uso da informação. In: VALENTIM, M. (org.). *Gestão, mediação e uso da informação*. São Paulo: Cultura acadêmica, 2010.

FREIRE, P. *Pedagogia do oprimido*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.

LIMA, T. C. S. de; MIOTO, R. C. T. Procedimentos metodológicos na construção do conhecimento científico: a pesquisa bibliográfica. *Revista Katálysis*, Florianópolis, v. 10, n. esp, p. 37-45, 2007.

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P. Mediação da informação no âmbito do mercado de capitais. *Informação e Informação*, Londrina, v. 13, n. especial, p. 87- 106, 2008 .

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. *Pesquisa brasileira em Ciência da Informação*, Brasília, v.3, n.1,p.27-46, jan./dez. 2010

MARTÍN-BARBERO, J.; BARCELOS, C. Comunicação e mediações culturais. *Diálogos Midiológicos*, n. 23, v.1, 2000. 151-163.

OLIVEIRA, H. C.; SOUZA, J. S. F. VALENTIM, M. L. P.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A teoria dos jogos e a mediação da informação: uma proposta de contribuição estratégica para organizações. *Biblios*, n. 73, p. 52-64, 2018.

SILVA, A. M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. *Prisma.com*, n. 9, 2009.

SILVA, A. M.; RIBEIRO, F. Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação. Recife: *Nectar*, 2011.

SILVA, F. S.; NUNES, J. V., CAVALCANTE, L. E. O conceito de mediação na ciência da informação brasileira: uma análise a partir da BRAPCI. *Brazilian Journal of Information Science: Research Trends*, v.12, n. 2, p.33-42, 2018.

SILVA, R. J.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação: perspectivas conceituais em educação e ciência da informação. *Perspectivas em Ciência da Informação*, v.23, n.2, p.71-84, 2018

SILVA, R. T.; CARDOSO, R. M. A mediação nos processos de comunicação na internet. *Conexão – Comunicação e Cultura*, UCS, Caxias do Sul, v. 15, n. 29, p. 81-99, 2016.

VALENTIM, M. L. P.; TEIXEIRA, T. M. C. Fluxos de informação e linguagem em ambientes organizacionais. *Informação & Sociedade: Est.*, João Pessoa, v.22, n.2, p. 151-156, 2012.

Data de submissão: 09/12/2019

Data de aceite: 15/07/2020