



3º Encontro de Pesquisa  
em Informação e Mediação

unesp



UNIVERSIDADE  
ESTADUAL DE LONDRINA



### III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

#### INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA RELAÇÃO PARA MUDANÇAS SOCIAIS

**Marcela Arantes Ribeiro – Universidade Estadual Paulista (UNESP)**

**Oswaldo Francisco de Almeida Júnior – Universidade Estadual Paulista (UNESP)**

#### **Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral**

**Resumo:** Este texto tem como temática a mediação da informação, entendida como um processo favorecedor de mudanças sociais a partir da apropriação da informação pelo usuário, considerando-se suas relações com o outro e com o meio. O objetivo deste trabalho é discutir a mediação da informação com base nas relações sociais, no campo da Ciência da Informação, a partir do processo de apropriação possibilitando requalificar a informação como um elemento com potencial informacional para mudanças sociais. A pesquisa é de abordagem qualitativa, com base em revisão bibliográfica, do tipo é do tipo descritiva exploratória. Os resultados demonstram que a mediação da informação é fator relevante para promover mudanças sociais, contribuindo para uma sociedade mais igualitária, em que as pessoas possam construir maior autonomia por meio da informação.

**Palavras-Chave:** Mediação da informação; Usuário; Apropriação da informação.

#### ***INFORMATION AND MEDIATION OF INFORMATION: A RELATIONSHIP TO SOCIAL CHANGES***

**Abstract:** This text addresses the issue of the information mediation, understood as a process that favors social changes based on the appropriation of information by the user, considering their relationships with others and with the environment. The objective of this work is to discuss the mediation of information based on social relations, in the field of Information Science, based on the appropriation process, making it possible to requalify information as an element with informational potential for social changes. The research has a qualitative approach, based on a bibliographic review, the type is of the exploratory descriptive type. The results demonstrate that mediation of information is a relevant factor to promote social changes, contributing to a more egalitarian society, in which people can build greater autonomy through information.

**Keywords:** Information mediation; User; Appropriation of information.

#### ***INFORMACIÓN Y MEDIACIÓN DE INFORMACIÓN: UNA RELACIÓN CON LOS CAMBIOS SOCIALES***

**Resumen:** Este texto tiene como tema la mediación de la información, entendida como un proceso que favorece cambios sociales basados en la apropiación de la información por parte del usuario, considerando sus relaciones con los demás y con el entorno. El objetivo de este trabajo es discutir la mediación de la información basada en las relaciones sociales, en el campo de las Ciencias de la Información, a partir del proceso de apropiación, permitiendo recalificar la información como un elemento con potencial informativo para los cambios sociales. La investigación tiene un enfoque cualitativo, basado en una revisión bibliográfica, el tipo es del tipo descriptivo exploratorio. Los resultados demuestran que la mediación de la información es un factor relevante para promover cambios sociales, contribuyendo a una sociedad más igualitaria, en la que las personas puedan construir una mayor autonomía a través de la información.

**Palabras-Clave:** Mediación de información; Usuario; Apropiación de información.

## 1 INTRODUÇÃO

Este trabalho apresenta uma reflexão sobre a mediação da informação como um instrumento para a transformação social, considerando-se que tal mediação favorece a apropriação da informação por parte do usuário, possibilitando-lhe conduzir suas ações com base na ressignificação da informação inicial. O processo de ressignificação da informação perpassa pela compreensão das relações entre possíveis releituras socioculturais, a partir da percepção dos usuários, no contexto da atual sociedade.

A reflexão aqui proposta se apoia na perspectiva da informação construída no processo de atribuição de significado pelo usuário - desde a produção até a apropriação - considerando-se as múltiplas linguagens de recebimento dessa informação. No que se refere à mediação da informação, adota-se a concepção proposta por Almeida Júnior (2015), que apresenta o profissional da informação como o terceiro elemento que, ao se relacionar com o usuário, interfere nas suas necessidades informacionais momentâneas, construindo possibilidades para gerar novas demandas informacionais. Transversaliza esta discussão, ainda, a concepção de autonomia (FREIRE, 1996), na perspectiva de ensino, em todas as relações humanas, com o objetivo de conduzir o usuário à apropriação de uma determinada informação; para tal ação, é necessário conhecer, relacionar-se e interagir com o usuário.

Com base nessas perspectivas, apresenta-se uma reflexão inicial sobre a mediação da informação, na Ciência da Informação, enfocando-se o processo de apropriação, tendo em vista que esta possibilita ao usuário requalificar a informação - enquanto elemento com potencial para mudanças sociais - permitindo-lhe a construção de sentidos e a representação social em determinado contexto sociocultural.

Em consonância ao objetivo proposto, esta reflexão perpassa pelos âmbitos científico e social, no intuito de (com)partilhar, no campo da Ciência da Informação, a discussão teórica acerca da relação informação/sujeito, ampliando a compreensão de ambiências de equipamentos e linguagens informacionais que contribuem para a apropriação social da informação.

Os procedimentos metodológicos adotados atendem a uma pesquisa de abordagem qualitativa, uma vez que “[...] o conjunto inicial de categorias em geral é reexaminado e modificado sucessivamente, com vista em obter ideias mais abrangentes e significativas” (GIL, 2002, p. 134). Assim, esta discussão é construída a partir de dados coletados na revisão de

literatura, pois “o levantamento bibliográfico é a base inicial para que o pesquisador possa, por meio das leituras, análises e reflexões, recortar do universo de conhecimento construído aquilo que apoia suas ideias e concepções” (VALENTIM, 2005, p. 26). Os dados são selecionados por meio da amostragem por acessibilidade, na qual “o pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam, de alguma forma, representar o universo” (GIL, 2008, p. 94).

A escolha das leituras tem por base o tema desta discussão, em consonância com as abordagens correspondentes às categorias estabelecidas para a análise: mediação da informação, apropriação da informação e usuário da informação. Nesse universo da coleta de dados e com base no objetivo proposta, a pesquisa é do tipo descritiva exploratória, pois “o objetivo é obter maior familiaridade com o problema para torná-lo explícito ou a construir hipóteses, assumindo a forma de pesquisa bibliográfica ou estudo de caso” (SIENA, 2007, p. 64).

Os resultados da análise propiciam a reflexão sobre as relações do usuário de forma geral, bem como demonstram a mediação da informação no contexto sociocultural da sociedade atualmente. Vale esclarecer que esta reflexão, de cunho teórico, é passível de complementações futuras e seu alcance social se estende aos profissionais da informação que trabalham na relação da informação com o usuário e na mediação da informação para o usuário.

## 2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA REFLEXÃO

A Ciência da Informação (CI), como um diálogo entre arquivologia, museologia e a biblioteconomia, surge no entrelaçamento de necessidades informacionais das produções teóricas dessas ciências, moldadas para o atual contexto da sociedade<sup>1</sup> global. Araújo (2014) discorre, em síntese, sobre os pensamentos e estudos dessas três ciências, que se interligam com o surgimento e consolidação da CI, que possibilita caminhos para uma outra forma de pensar, conhecer e ressignificar a sociedade no atual contexto. No diálogo entre as ciências, o autor pontua as primeiras características que conduziram à consolidação da CI:

Em primeiro lugar, uma preocupação não com a custódia, a posse de documentos, mas com a sua circulação e sua disseminação da maneira mais

---

<sup>1</sup> Sociedade “é todo grupo de pessoas que vivem e trabalham juntas durante um período de tempo suficientemente longo para se organizarem e para se considerarem como formando uma unidade social” (LINTON, 2000, p. 97).

produtiva possível. Depois, o foco não propriamente nos documentos (registro físico), mas em seu conteúdo objetivo ou, dito de outro modo, na informação contida nos documentos (ARAÚJO, 2014, p. 111).

Ao apresentar uma reflexão voltada para o conteúdo dos documentos e, posteriormente, ampliando a concepção de documentos, a CI concentrou-se na compreensão, na relação, na preservação e na disseminação do conteúdo. Dessa forma, trouxe a informação para o centro das reflexões.

Araújo (2014) assegura que a informação vinculada às concepções de fenômenos informacionais faz parte das discussões da CI desde seu surgimento enquanto ciência autônoma. Nessa linha de raciocínio, há que se pontuar a compreensão dessa ciência como interdisciplinar, destacando-se a compreensão voltada para o social, bem como atendimento às demandas atuais da sociedade: é uma ciência do tempo presente, que transversaliza no tempo, a fim de compreender as relações sociais que moldam a sociedade hoje.

Na discussão interdisciplinar, são construídas teorizações, reflexões e interpretações à informação, que fortalecem e consolidam a CI e possibilitam a ampliação de suas abordagens de análise. Destaca-se a informação contextualizada, no âmbito sociocultural, com ponderações nas experiências vividas por grupos sociais, no âmbito coletivo, ou por sujeitos, de forma individualizada.

Na Ciência da Informação do século XXI, tem-se a presença de tecnologias e, principalmente, da internet, que adentrou a vida das pessoas de forma global, intervindo na cultura dos sujeitos que têm acesso a esses recursos. Tal situação, demanda outras intervenções informacionais que conduzam a reflexões sobre o comportamento da sociedade. Nas palavras de Araújo (2018, p. 46),

Diante desses novos desafios, as técnicas, as práticas e os modelos teóricos da ciência da informação do século XX passaram a não mais conseguir se sustentar. Foi justamente esse novo cenário, aliado às descobertas e achados de pesquisa nas diferentes subáreas, que conduziram a ciência da informação a novas configurações nas últimas duas décadas.

As palavras do autor evidenciam, novamente, que a sociedade muda constantemente com base na cultura<sup>2</sup>, no desenvolvimento tecnológico, fatores econômicos e sociais, nas relações de forma geral e a CI acompanha esse processo de mudanças, resignificando e

---

<sup>2</sup> Compreende-se cultura como “aquele todo complexo que inclui o conhecimento, crenças, arte, moral, lei, costumes e todos os outros hábitos e aptidões adquiridos pelo homem como membro da sociedade” (TAYLOR apud LARAIA, 2004, p. 28).

ampliando as discussões da área. Nesse sentido, as concepções de Araújo (2014, 2018) envolvem a informação nos âmbitos objetivo e subjetivo, imersos no social, no coletivo, destacando as abordagens sociocultural, intersubjetiva e relacional que perpassam pelas concepções de uma informação vinculada à cultura, à sociedade. Partilhando dessas concepções, Fadel *et al.* (2010) afirmam que:

[...] a ciência da informação deve se preocupar não apenas com a informação científica e tecnológica, mas também e em igual medida, com a informação pública, com a informação social; deve interessar-se pelas tecnologias, embora não as tendo como imprescindíveis, ou seja, seu campo abarca ações, práticas, fazeres, pesquisas, estudos e reflexões em que elas estejam ou não presentes (FADEL *et al.*, 2010, p.18/19).

A informação, vista de todas as formas, uma vez significada pelo sujeito com base no seu processo sociocultural, gera uma ação que momentaneamente satisfaz demandas informacionais individuais ou coletivas e geram novas demandas, novos conflitos e outras ressignificações. Santos Neto (2019, p. 54) entende que “as ciências possuem características distintas e são marcadas na história de acordo com o contexto e época da sociedade. Por este motivo, a ciência pode ser classificada, entre outras formas, como moderna, pós-moderna ou social”.

Com base nas ideias dos autores citados, pode-se inferir que: a) há um fechamento das ideias em que se defende as diferenças entre as concepções científicas contextualizadas; e b) retoma-se a compreensão de interdisciplinaridade na CI, que possibilita levantar múltiplas discussões, envolvendo suas categorias e objetos de análise. Nesse universo de múltiplas discussões, há de se destacar o processo de mediação da informação, em que a elaboração da informação ultrapassa a ideia do texto escrito (que se apresenta como principal forma de disseminar), reconhecendo outras formas de disseminação do conteúdo informacional, tais como a oralidade, a imagem, o som e outras formas de linguagens que possibilitam atender às demandas do usuário da informação. Outro ponto em destaque no processo de mediação é a interferência, seja no âmbito individual ou coletivo, que possibilita ações, explana interesses e experiências de vida. Tais apontamentos consideram a compreensão de mediação da informação segundo Almeida Júnior (2015, p. 25),

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e

### III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de junho de 2021

de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

No processo de mediação, a informação apresenta um ciclo de vida que se renova a cada momento em que o usuário ressignifica essa informação, proporcionando conflitos interpretativos que atendem, momentaneamente, às necessidades informacionais. Registra-se que, na dinâmica da sociedade, o ciclo informacional tende a gerar novas necessidades informacionais. Outro fator a ser considerado é que a sociedade muda e, conseqüentemente, gera outras ressignificações para as informações, bem como outras informações, outros ciclos informacionais a serem mediados.

Na mediação da informação, há a interferência de um terceiro elemento, na relação sujeito-informação, que atua como mediador da relação, com o objetivo de favorecer a apropriação da informação desejada pelo sujeito. A informação é mediada e apresentada ao sujeito pelos mais variados equipamentos, linguagens e possibilidades informacionais.

Conforme Almeida Júnior (2015), no processo de mediação, a ação de interferência se caracteriza pela ação planejada e estruturada no momento em que ocorre a relação do usuário com a informação, podendo ser de forma direta, consciente, singular e/ou individual. Outro fator relevante, que ultrapassa as ações do momento, corresponde à possibilidade da interferência no processo de mediação da informação - seja de forma indireta, inconsciente, plural e/ou coletiva -, fazendo com que sua fluidez alcance outros espaços, outros momentos e outros sujeitos.

Nesses termos, há de se discutir os diferentes contextos sociocultural da atual sociedade para reconhecer e, se possível, compreender os usuários da informação em sua complexidade, bem como a ação interpretativa por parte do usuário de determinadas informações, uma vez que sua relação com o meio e experiências de vida influenciará no processo de apropriação da informação. A esse respeito, Fadel *et al* (2010) dizem que:

A comunicação informacional necessita de uma mediação eficiente, assim os indivíduos envolvidos no processo devem propiciar uma dinâmica de retroalimentação constante. Portanto, o conhecimento coletivo e o conhecimento individual são frutos das interações entre os indivíduos e também das interações entre os indivíduos e os sistemas de informação (FADEL *et al*, 2010, p.16).

Note-se que “nós não dominamos a informação. Apropriamo-nos dela, tanto consciente como inconscientemente. Ela é objeto e sujeito, assim como, em relação a ela, também somos objeto e sujeito” (ALMEIDA JÚNIOR, 2015, p. 12). Na dinâmica de

retroalimentação, a informação pode ser compreendida como objeto e sujeito e, uma vez apropriada pelo usuário, torna-se conhecimento, a princípio individual e, quando compartilhado, ganha o espaço da coletividade.

Tanto Fadel *et al.* (2010) como Almeida Júnior (2015) destacam a importância da relação e das interações entre o usuário e a informação para, de fato, ocorrer a apropriação e o conhecimento, seja individual ou coletivo. A apropriação da informação, nesta discussão, perpassa pela mediação da informação, por isso, “conhecer as necessidades dos usuários é fundamental para que possamos planejar, construir, gerir e avaliar serviços e produtos informacionais” (FADEL *et al*, 2010, p. 16). Com base nessa afirmação, conhecer o usuário no centro reflexivo das discussões possibilita ao profissional mediador<sup>3</sup> da informação uma interferência de forma ética e eficiente.

Almeida Júnior (2015, p. 20) afirma que “a apropriação da informação requer uma interação entre sujeito e protoinformação em que os significados que se acumularam na construção da informação se agreguem os significados oriundos do usuário”. Nesse sentido, a discussão sobre informação está imersa no núcleo epistemológico da CI e sua existência perpassa pelas mais variadas interações com o sujeito, que atribui significação com base no convívio, seja momentâneo ou vinculado a experiências vividas. Assim, uma única informação pode ter múltiplos significados. Matta (2010, p. 127) reflete sobre o

[...] papel da ciência da informação e dos estudos desenvolvidos por essa ciência em relação aos usuários de informação, trazendo uma visão geral da importância de se estudar os usuários e seus comportamentos informacionais e a possibilidade de uso de conhecimentos sobre comportamento humano no desenvolvimento de pesquisas nesse tema.

Pode-se relacionar a reflexão de Matta (2010) à compreensão de que a informação é impulsionada pela demanda do usuário, com base no seu comportamento informacional. Por isso, compreender o usuário, para o processo de mediação da informação, é fundamental, a fim que a interferência, de forma ética e responsável, proporcione a apropriação de uma determinada informação.

Há de se compreender que a CI, ao discutir e refletir sobre o usuário da informação em seu contexto sociocultural, pode ser caracterizada como uma ciência social e com responsabilidade social no que tange às formas pelas quais a informação chega, circula e

---

<sup>3</sup> Para Bortolin e Santos Neto (2015, p. 39), “mediador que é aquele que se posiciona de maneira intencional e medeia algo ou alguma coisa para alguém, com o intuito de modificar a situação ou solucionar problemas”.

permanece na sociedade. A informação fundamenta-se no significado atribuído pelo usuário, visto que a apropriação ocorre se a pessoa compreender, ler e ressignificar a informação para ela, predominantemente no âmbito individual, podendo ampliar-se no coletivo.

A leitura, no seu sentido amplo, é um modo de apropriação que possibilita, de forma eficiente, a dominação, a significação e os sentidos do conteúdo da informação, bem como sua aplicação no modo de vida da sociedade. Uma vez que a leitura da informação feita pelo usuário, com uma posição crítica, gerará conflitos e demandará outras necessidades informacionais. Nesse sentido, a mediação da informação inicial completa seu ciclo, oportunizando novo processo de mediação da informação, pautado na nova demanda do usuário.

Tal compreensão se inter-relaciona com Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014, p. 61), “por ser um processo que envolve o desenvolvimento e aprimoramento de atitudes relativas à busca, recuperação, avaliação e disseminação da informação, a mediação da informação é inerente à competência em informação, já que é uma ação de interferência”. Nota-se que a mediação da informação se destaca pela ação de interferência, que envolve todo o ciclo informacional, desde a busca até a disseminação, sendo intrínseca a necessidade do usuário de significar essa informação com base no seu desejo informacional.

Vale considerar a capacidade e a habilidade do usuário para a apropriação da informação. Nesse sentido, a mediação da informação possibilita sua disseminação em múltiplas linguagens e ambiências que atendam à condição sociocultural do usuário. A ação de interferência pode contribuir para que o usuário altere, ressignifique e amplie sua compreensão sobre determinada informação. Assim, a mediação da informação ganha um papel social que atende às demandas da sociedade.

Como o usuário está imerso em uma sociedade, a mediação da informação pode ser compreendida como “um processo histórico-social. O momento em que se concretiza não é um recorte de tempo estático e dissociado de seu entorno. Ao contrário: resulta da relação dos sujeitos com o mundo” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 93). O processo de mediação é complexo, porém é importante para a apropriação da informação, por isso destaca-se o caráter histórico-social dos sujeitos envolvidos. Dessa forma, reconhecer a diversidade social facilita esse processo, justamente por considerar a relação dos sujeitos com o meio.

A apropriação da informação, como resultado almejado, é a leitura que o usuário faz do seu mundo e de seu meio, a interpretação de seus interesses e desejos, por isso a

informação existe para o usuário quando este a ela atribui significado, com respaldo nas suas experiências de vida. Segundo Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014. p. 68),

[...] compreendemos que é a partir da internalização de competências e habilidades informacionais que a apropriação da informação é 'ativada', pois a pessoa consegue, de certa forma, avaliar todo o contexto em que está inserida e satisfazer suas necessidades informacionais.

Nas palavras dos autores, percebe-se que a apropriação da informação considera também o contexto em que a pessoa está inserida, evidenciando novamente a importância de conhecer, discutir e possibilitar a informação ao usuário no processo de mediação. A informação precisa ser avaliada e contextualizada pelo usuário; assim, é necessário que o usuário compreenda a informação para, de fato, satisfazer, ainda que momentaneamente, sua demanda informacional.

Na mediação da informação, o usuário é o elemento subjetivo, flexível e diversificado, no contexto em que, muitas vezes, uma mesma informação necessita de processos diferentes de mediação para atender às demandas informacionais de uma sociedade marcada pela diversidade sociocultural. Na relação do usuário com a informação, com o meio ou com outra pessoa, a mediação da informação está envolta em equipamentos informacionais que possibilitam esses relacionamentos. Portanto, a Ciência da Informação está imersa nas mais variadas situações sociais, apresentando caminhos possíveis para se entender a sociedade e explicar a vida humana pautada em relações.

### **3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA AÇÃO PARA MUDANÇAS SOCIAIS**

A interpretação das leituras realizadas para fundamentar esta reflexão se respalda no entrelaçamento das concepções de mediação da informação que consideram o usuário da informação imerso na sociedade, o que possibilita compreender as diferenças socioculturais de grupos que fazem parte da sociedade. A partir dessas leituras, compreende-se que, atualmente, pensar e discutir a sociedade brasileira implica destacar a relevância das conquistas que a tornaram mais democrática, diversa e socialmente inclusiva, bem como reconhecer que a luta por essas conquistas tem se caracterizado como necessidade constante.

Na sociedade atual, identifica-se, discute-se, defende-se a presença plena dos grupos socialmente e historicamente excluídos, com base na desigualdade social<sup>4</sup> que permanece

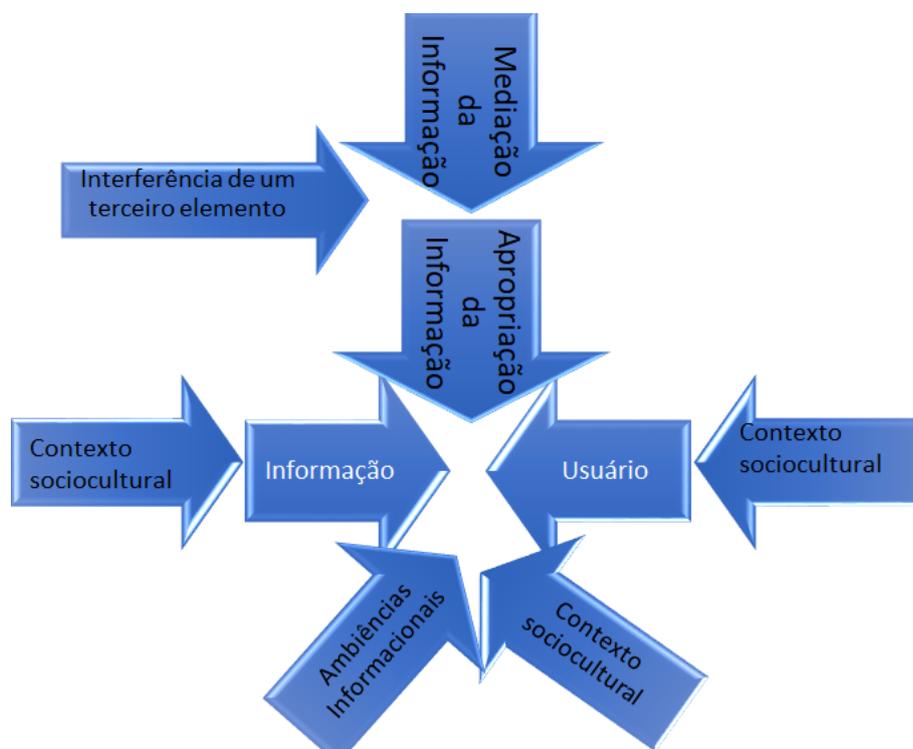
---

<sup>4</sup> Leitura da desigualdade social no Brasil, disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/populacao/25844-desigualdades-sociais-por-cor-ou-raca.html?=&t=sobre>. Acesso em: 07/09/2020.

sendo visível no país. Essa situação demonstra a importância da apropriação da informação no que tange a direitos sociais garantidos na Constituição Brasileira. Os grupos sociais, ao se apropriarem da informação sobre seus direitos, manterão as lutas por conquistas, com autonomia e independência.

Freire (1996, p. 35) compreende que “o respeito à autonomia e à dignidade de cada um é um imperativo ético e não um favor que podemos ou não conceder uns aos outros”. Nesse sentido, as instituições, constituídas por pessoas, ao se apropriarem da informação sobre as desigualdades sociais, poderão tomar decisões em prol de relações igualitárias reconhecendo a diversidade que constitui a sociedade brasileira. A apropriação da informação sobre direitos sociais é possível quando se tem a mediação da informação, com base em uma interferência de um terceiro elemento entre a informação e o usuário, utilizando todas as ambiências informacionais possíveis e considerando o contexto social vivido pelo usuário da informação. Essa explanação pode ser representada conforme figura 1.

**Figura 1 - Mediação da informação para transformação social**



Fonte: Organizado pelos autores (2021).

Ao mediar a informação para grupos sociais excluídos, a linguagem e os ambientes informacionais escolhidos devem atender às demandas socioculturais de cada grupo, considerando suas particularidades; as instituições que rompem com as desigualdades sociais,

ao mediar informações, é necessário utilizar a linguagem e os ambientes informacionais vinculados ao comportamento informacional dos grupos sociais dessa informação. Isso envolve todos os tipos possíveis de linguagens e ambientes informacionais, tendo como ponto de partida para a mediação da informação o contexto sociocultural em que o usuário está inserido. Reconhecendo a multiplicidade no processo de mediação da informação, tais situações se fundamentam na compreensão de que “um usuário precisa ter sua necessidade interpretada e ter condições semióticas para se apropriar da informação. A mediação preside a fluidez da semiose em ambientes informativos” (FADEL *et al.*, 2010, p. 24).

Assim, a mediação da informação é um meio possível para promover mudanças sociais, no que tange ao acesso aos direitos sociais, com base na diversidade sociocultural que caracteriza a sociedade atualmente. Compreende-se que, através do processo de mediação da informação, é possível disseminar mudanças sociais no posicionamento de todos os locais que envolvem a relação do sujeito com o meio e com outros sujeitos. Conforme ressaltam Cavalcante e Valentim (2010, p. 246),

[...] a informação somente terá real efetividade junto ao desenvolvimento da organização, a partir do momento que os indivíduos perceberem que ela é de fato um insumo para tal desenvolvimento. Isso ocorrerá a partir do momento que o compartilhamento da informação seja visto como um processo natural no âmbito das atividades e tarefas realizadas na organização, e a cultura informacional da organização atue de forma positiva em relação a esse compartilhamento.

Nota-se que o objetivo é ter uma informação efetiva e apropriada, no âmbito coletivo, e que atenda ao seu conteúdo informacional. Tal situação depende de cada indivíduo, em suas particularidades. Então, para possibilitar o desenvolvimento da informação como um processo coletivo, é necessária uma ação de interferência que favoreça a apropriação social da informação, considerando as ambiências informacionais e, principalmente, os comportamentos socioculturais de grupo.

Nesse sentido, a mediação da informação contribui para consolidar a visibilidade de uma sociedade plural, com diversas formas de saber, imersa em desafios econômicos, sociais e culturais, uma vez que “os aspectos sociológicos decorrem do fato de que o homem é um ser social e a sociedade exerce influência significativa nos indivíduos, sejam essas influências positivas, sejam negativas” (MATTA, 2010, p. 128). Ao se pensar o sujeito como ser social, considera-se a importância de mediar a informação com base nas condições socioculturais

desse sujeito, de modo que possibilite as mudanças sociais, considerando-se, ainda, os comportamentos individuais e coletivos, atendendo-se às demandas socioinformacionais<sup>5</sup>.

A mediação da informação - ao atuar de forma positiva, conduzindo a informação como insumo para o desenvolvimento social no coletivo -, evidencia a autonomia do seu usuário, por possibilitar que sua necessidade informacional seja parcial e momentaneamente saciada, abrindo possibilidade para novas demandas diante de conflitos informacionais futuros.

Enquanto processo natural existente em todos os espaços de relações, em ciclo contínuo de ressignificações, a informação contribui para a igualdade social em uma sociedade de constantes mudanças. Nesse sentido, mediar a informação é fator relevante, tendo em vista que, segundo Ferneda, Lanzi e Vidoti (2015, p. 130),

Mediar significa, portanto, possibilitar e potencializar a construção do conhecimento pelo mediado. Significa estar consciente de que não se transmite conhecimento para o mediado. É estar intencionalmente entre o objeto de conhecimento e o mediado de forma a modificar, alterar, organizar, enfatizar, transformar os estímulos provenientes desse objeto a fim de que o mediado construa sua própria aprendizagem, que o mediado aprenda por si só.

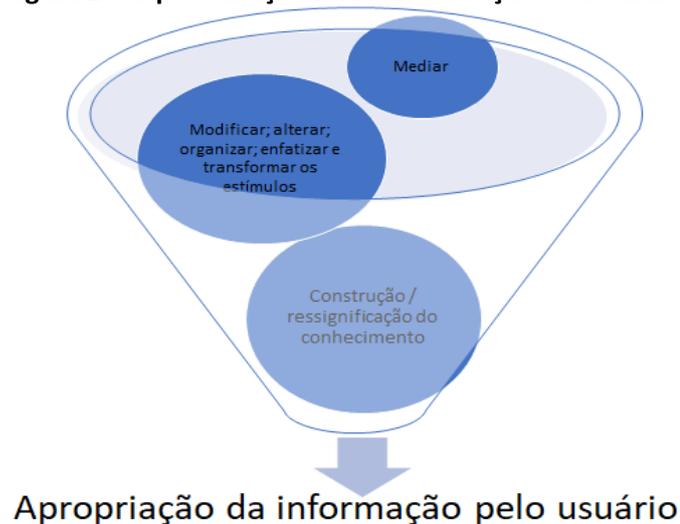
Das palavras dos autores, pode-se inferir que a mediação da informação ultrapassa a simples transmissão de conhecimento, valorizando a autonomia do usuário da informação, que potencializa a formação do seu conhecimento a partir da apropriação da informação mediada. Nesse aspecto, compreende-se também que, no ato de mediar, cabe construir múltiplos estímulos em volta de uma determinada informação, de maneira a possibilitar a construção da aprendizagem do seu usuário. Novamente, nota-se que o principal objeto da mediação da informação é favorecer a apropriação da informação por parte do usuário.

A Figura 2, a seguir, ilustra uma possível representação relacional da ação de mediar:

---

<sup>5</sup> Aplica-se a junção social e informacional por se defender, nesta discussão, a informação como atuante no âmbito coletivo e voltada para mudanças sociais, alcançando o maior número de pessoas possível, para, de fato, ocorrer a construção de uma sociedade igualitária.

Figura 2 - Representação relacional da ação de mediar



Fonte: Organizado pelos autores (2021).

O usuário está na base da discussão. Desse modo, o profissional que medeia a informação precisa se basear na importância da construção dos sentidos e representações desse usuário na sociedade. No processo de mediação, a informação deve ser qualificada quantas vezes for necessária, com a finalidade de favorecer a apropriação da informação ao seu usuário. Deve-se enfatizar que o usuário faz parte de uma sociedade marcada pela diversidade, por isso ler o mundo em que este está inserido é parte do ato de mediar, ensinar e relacionar-se, pois, “ao reconhecer que, precisamente porque nos tornamos seres capazes de observar, se comparar, de avaliar, de escolher, de decidir, de intervir, de romper, de optar, nos fizemos seres éticos [...]” (FREIRE, 1996, p. 62).

O pensamento de Freire (1996) permite depreender-se que a consolidação das mudanças sociais perpassa as relações sociais, possibilitando formas de intervenção no mundo. A informação ressignificada, através do processo de mediação, altera o conhecimento, a percepção, o modo de vida social. Portanto, a mediação da informação deve atuar em benefício de uma sociedade, contribuindo para o reconhecimento e a inserção social de grupos sociais marginalizados histórica e/ou socialmente.

A interação dos sujeitos com o mundo por meio de relações torna-se o caminho para a informação ser (re)significada; por isso, compreende-se que “a mediação da informação, assim como a competência em informação, são ações de interferência realizadas por mediadores no processo de ensino-aprendizagem de competências e habilidades informacionais [...]” (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 67). Novamente se percebe a interferência como elemento fundamental para que ocorra o processo de mediação

da informação. Vale destacar que esse processo é inacabado, uma vez que a necessidade informacional do usuário se modifica, se altera, entra em confronto, demandando outras necessidades.

No processo de mediação da informação, é necessário que se implemente ações, medidas e informações que favoreçam mudanças sociais, que contribuam para uma sociedade mais justa e igualitária. A discussão dessa temática se faz necessária pelo fato de que as desigualdades sociais geram intensos desafios em todos os espaços relacionais. A mediação da informação, por seu viés social, pode intervir nesses desafios, conduzindo à apropriação da informação pelos indivíduos, ao considerar a relação com o mundo contextualizada nos ambientes socioculturais do usuário. Nesse sentido, e com base nessa relação, Almeida Júnior (2015, p. 12) afirma que:

[...] as informações são dependentes dessa relação e não nos atingem de maneira fechada ou imutável. Ao contrário, são dependentes de nossas concepções, de nosso acervo de experiências, vivências e relações com o mundo. A informação precisa de cada um de nós e de nosso coletivo para existir, mesmo que não de maneira concreta.

Nota-se que a informação modifica a vida do usuário, quando apropriada de forma direta ou indireta; ela pode ser acumulativa, atingir e gerar a mudança imediatamente ou posteriormente pode ser também individual ou coletiva. Por isso, compreende-se que, para que ocorram mudanças sociais, o ideal é que as informações com esse potencial transformado possam ser ressignificadas no coletivo.

Pode-se compreender que as informações para mudanças sociais estão ligadas às experiências vividas de grupos que as almejam. São informações ressignificadas no ambiente sociocultural desses grupos, que possibilitam a intervenção de um terceiro elemento no processo de mediação da informação em busca de uma sociedade com equidade social.

Assim, a mediação da informação, compreendida como um processo complexo, possibilita o enfrentamento das questões sociais em muitas dimensões e nos mais diversos cenários que envolvem a informação entre grupos, entre sujeitos ou mesmo entre profissionais da informação.

### **3 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A Ciência da Informação, com o olhar voltado para a sociedade, por meio do processo de mediação da informação, possibilita a apropriação da informação, bem como esclarecer e refletir as relações, os problemas e as situações características da sociedade atual.

As leituras realizadas para a elaboração deste trabalho demonstram que a informação é um elemento que contribui para mudanças sociais, uma vez apropriada pelo usuário; nesses termos, a mediação da informação potencializa as mudanças sociais com o processo de interferência. Nessa discussão, o papel social do usuário é fundamental na construção de sentidos e da representação para a informação. Por isso, evidencia-se ser ideal que a informação esteja vinculada ao contexto sociocultural do usuário, para que, de fato, ocorra a apropriação da informação.

As reflexões apresentadas neste texto são parciais e estão abertas para outras análises que possam fortalecer a compreensão de aplicação da mediação da informação no campo teórico da Ciência da Informação.

## REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: [https://brapci.inf.br/repositorio/2010/01/pdf\\_9aa58ba510\\_0007871.pdf](https://brapci.inf.br/repositorio/2010/01/pdf_9aa58ba510_0007871.pdf). Acesso em: 14/09/2020.
- ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: um conceito atualizado. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. 278p. p.9-32.
- ARAÚJO, C. A. A. **Arquivologia, biblioteconomia, museologia e ciência da informação: o diálogo possível**. Brasília: Briquet de Lemos, 2014.
- ARAÚJO, C. A. A. **O que é ciência da informação**. Belo Horizonte: KMA, 2018.
- BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. A competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, maio/ago. 20014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao>. Acesso em: 13 nov. 2020.
- BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A. Mediação Oral da Informação: a visibilidade dos mediadores da Ciência da Informação. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015, p. 33-58.
- CAVALCANTE, L. F. B; VALENTIM, M. L. P. Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p. 235-254. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171-12.pdf>. Acesso em: 09 set. 2020.
- FADEL, B. *et al.* Gestão, Mediação e uso da informação. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p.13-32. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/110767>. Acesso em: 09 set. 2020.

### III ENCONTRO DE PESQUISA EM INFORMAÇÃO E MEDIAÇÃO (III EPIM)

07 e 08 de junho de 2021

FERNEDA, E.; LANZI, L. A. C.; VIDOTTI, S. A. B. G. O uso da voz e dos dispositivos móveis em narrativas orais em bibliotecas escolares. *In*: BORTOLIN, S.; SANTOS NETO, J. A.; SILVA, R. J. (org.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 201, p. 127-152.

FREIRE, P. **Pedagogia da autonomia**: saberes necessários à prática educativa. São Paulo: Paz e Terra, 1996.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LARAIA, R. B. **Cultura**: um conceito antropológico. 17. ed. Rio de Janeiro, Zahar, 2004.

LINTON, R. **O homem**: uma introdução à antropologia. 12. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

MATTA, R. O. B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010, p. 127-142. Disponível em: <http://books.scielo.org/id/j4gkh/pdf/valentim-9788579831171-12.pdf>. Acesso em: 09 set. 2020.

SANTOS NETO, J. A. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 462f. Tese (Doutorado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Estadual Paulista (Unesp), Marília, 2019. Disponível em: <https://repositorio.unesp.br/handle/11449/181525>. Acesso em: 7 set. 2020.

SIENA, O. **Metodologia da pesquisa científica**: elementos para elaboração e apresentação de trabalhos acadêmicos. Porto Velho: [s.n.], 2007. Disponível em: <https://docplayer.com.br/68333999-Metodologia-da-pesquisa-cientifica-elementos-para-elaboracao-e-apresentacao-de-trabalhos-academicos.html>. Acesso em: 18 jan. 2021.

VALENTIM, M. L. P. Construção do conhecimento científico. *In*: VALENTIM, M. L. P. (org.). **Métodos qualitativos de pesquisa em ciência da informação**. São Paulo: Polis: 2005, p. 7-28.