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

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTES ORGANIZACIONAIS COMO FATOR DETERMINANTE PARA A EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA

Ana Livia Cazane – Universidade Estadual Paulista (UNESP)
Juliana Gabriela Spadoto de Barros – Universidade Estadual Paulista (UNESP)

Modalidade da Apresentação: Comunicação Oral

Resumo: Esta pesquisa de abordagem qualitativa, do tipo bibliográfico, enfocou os temas Mediação da Informação e Educação a Distância. Ao refletir sobre a sociedade atual, nos deparamos com uma cultura digital, contexto no qual a educação a distância vem conquistando protagonismo e sendo amplamente utilizada em todos os segmentos de ensino. Atualmente, em paralelo ao aumento da competitividade organizacional, e entendendo os espaços educacionais como instituições cujos atores atuam em estruturas similares aos organizacionais quanto à mediação de informação, temos a Educação a Distância, que no decorrer dos anos teve um notável avanço graças às Tecnologias da Informação e Comunicação. Dessa forma, este artigo procura iniciar uma reflexão sobre as perspectivas e ações da mediação da informação aplicadas na Educação a Distância na atualidade como ferramenta estratégica para proporcionar a construção de conhecimentos. Destaca-se que é evidente a importância da mediação no processo de aprendizagem, estabelecida pela figura do tutor, das próprias Tecnologias da Informação e Comunicação e do docente. Assim, para acessar seu acervo de conhecimento e transformar os dados recebidos em informação útil, o indivíduo/aluno em rede conta com a dupla mediação, primeiramente por meio da própria tecnologia envolvida nos ambientes virtuais que viabilizam o processo de ensino e aprendizagem nessa modalidade e de forma ainda mais significativa envolvendo o papel do docente que não é mais definido apenas como transmissor de informação, mas como um mediador.

Palavras-Chave: Mediação da informação; Educação a distância; Tecnologias da Informação e Comunicação.

INFORMATION MEDIATION IN ORGANIZATIONAL ENVIRONMENTS AS A DETERMINANT FACTOR IN E-LEARNING

Abstract: The present bibliographic-type, qualitative research is focused on the themes of Information Mediation and Distance Education. When reflecting on the current society, we are faced with a digital culture in which e-learning is increasingly important and massively used in all segments of education. Currently, in parallel to the increase in organizational competitiveness, and understanding educational environments as institutions whose actors operate in structures similar to organizational ones in terms of information mediation, we have the e-learning, which over the years has had a notable advance thanks to Information and Communication Technologies. In this context, this paper is aimed to promote a debate on the perspectives and actions of information mediation applied to e-learning today as a strategic tool aiming at providing the construction of knowledge. It is noteworthy that the importance of mediation in the learning process is evident, established by the figure of the tutor, the ICTs themselves and the teacher. Thus, in order to access their knowledge repertoire and transform the data received into useful information, the individual / student of e-learning relies on double mediation, especially by means of the technology itself involved in the virtual environments that enable the teaching and learning process in this modality and even more significantly involving the role of the teacher, who is no longer defined only as a disseminator of information, but as a mediator.

Keywords: Information mediation; E-learning; Information and Communication Technologies.

MEDIACIÓN DE INFORMACIÓN EN ENTORNOS ORGANIZATIVOS COMO FACTOR DETERMINANTE DE LA EDUCACIÓN A DISTANCIA

Resumen: Esta investigación cualitativa, de tipo bibliográfica, se centró en los temas de Mediación Informativa y Educación a Distancia. Al reflexionar sobre la sociedad actual nos encontramos ante una cultura digital, en este contexto la educación a distancia ha ido ganando protagonismo y siendo utilizada masivamente en todos los segmentos de la educación. Actualmente, en paralelo al aumento de la competitividad organizacional, y entendiendo los espacios educativos como instituciones cuyos actores operan en estructuras similares a las organizacionales en materia de mediación informativa, tenemos la Educación a Distancia, que a lo largo de los años ha tenido un notable avance gracias a las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones. En este contexto, este artículo busca iniciar una reflexión sobre las perspectivas y acciones de la mediación informativa aplicada en la Educación a Distancia hoy como herramienta estratégica orientada a brindar construcción de conocimiento. Es de destacar que es evidente la importancia de la mediación en el proceso de aprendizaje, establecida por la figura del tutor, las propias TIC y el docente. Así, para acceder a su recopilación de conocimientos y transformar los datos recibidos en información útil, el individuo/alumno se apoya en una doble mediación, principalmente a través de la propia tecnología involucrada en los entornos virtuales que posibilitan el proceso de enseñanza y aprendizaje en esta modalidad e incluso más significativamente involucrando el rol del docente, quien ya no se define solo como transmisor de información, sino como mediador.

Palabras-Clave: Mediación de información; Educación a distancia; Tecnologías de la información y la comunicación.

1 INTRODUÇÃO

O cenário atual, centrado nas novas tecnologias da informação e na globalização dos negócios, promove maior competitividade entre organizações, e isso motiva uma evolução mais planejada, com base em informações mais consistentes e precisas.

Nos últimos anos, esse desafio intensificou-se com a pressão da competitividade e com a disseminação de novos conhecimentos relacionados a sistemas de informações, ciclos de vida de produtos mais curtos, cadeias de suprimento cada vez mais complexas e demandas de clientes em constante mudança. Impulsionados por essas forças, estamos no meio de uma transição econômica de uma era de vantagem competitiva baseada em informações para uma era de criação de conhecimento e gestão do conhecimento (DAGHFOUS; ZOUBI, 2017).

Em paralelo ao aumento da competitividade organizacional, e entendendo os espaços educacionais como instituições cujos atores atuam em estruturas similares aos organizacionais quanto à mediação de informação, temos a Educação a Distância (EaD), que no decorrer dos anos teve um notável avanço graças às Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) (GOMES, 2011). O último Censo EaD, publicado pela Associação Brasileira de Educação a Distância (ABED), traz dados que reforçam o potencial desse mercado, como o volume total de

matrículas em curso EaD, que saltou de 7.773.828 em 2017 para 9.374.647 em 2018. Além disso, no que tange às tecnologias aplicadas na EaD, Oliveira *et al.* (2019) destacam que, no momento atual, não há mais educação sem tecnologia, como não há mais vida sem ela.

Neste contexto, qual é o papel da mediação da informação? Na modalidade educacional do EaD, ao receber uma informação, os indivíduos atribuem um sentido "conforme o seu acervo social de conhecimento e a realidade ou situação em que estão inseridos" (RAMOS, 2007, p. 45). Assim, entende-se a importância da mediação no processo de aprendizagem, estabelecida pela figura do tutor, das próprias TIC e do docente. Além disso, na atualidade, o docente ou instrutor não é mais definido apenas como transmissor de informação, mas como mediador.

Portanto, considerando as instituições educacionais como espaços informacionais, a mediação da informação torna-se não só importante, mas essencial na modalidade de ensino a distância. Assim, este artigo procura iniciar uma reflexão sobre as perspectivas e atuais ações da mediação da informação aplicadas na Educação a Distância como ferramenta estratégica visando proporcionar a construção de conhecimentos.

Para atingir esse objetivo, o presente artigo utilizou pesquisas bibliográficas para capturar conceitos e teorias sobre os temas Mediação e Educação a Distância. Após o levantamento das informações dos temas supracitados, analisaram-se os conceitos relacionados, permitindo, assim, a construção de importantes reflexões.

Este trabalho foi estruturado em 6 partes, incluindo esta introdução: na seção 2 são descritos os procedimentos metodológicos, na sequência, na seção 3 o referencial teórico aborda a Mediação e a Mediação em ambientes organizacionais. A seção 4 apresenta a EaD, uma breve evolução e principais conceitos, e posteriormente na seção 5 discutem-se a mediação da informação como fator determinante da EaD e as contribuições das práticas instrucionais mediadoras. Na última seção, são apresentadas as considerações finais deste estudo.

2 METODOLOGIA

A presente pesquisa é do tipo exploratória, com abordagem qualitativa e enfoque nos temas Mediação da Informação e Educação a Distância. Marconi e Lakatos (2006, p. 71) mencionam que "[...] a revisão bibliográfica não é mera repetição do que foi dito ou escrito sobre certo assunto, mas propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras". Gil (2002, p. 44) explica que a revisão bibliográfica é:

> [...] desenvolvida com base em material já elaborado, constituído principalmente de livros e artigos científicos. Embora em quase todos os estudos seja exigido algum tipo de trabalho dessa natureza, há pesquisas desenvolvidas exclusivamente a partir de fontes bibliográficas.

Assim, este artigo é fruto de uma revisão bibliográfica a partir de referenciais teóricos publicados em meios impressos e eletrônicos tais como artigos científicos, livros, capítulos de livros e trabalhos em anais de eventos, pesquisados nas principais bases de dados nacionais e internacionais.

Ao final do levantamento das informações das temáticas mencionadas, estas foram analisadas e relacionadas. Dessa maneira, foi possível reunir elementos para promover uma reflexão consistente visando inter-relacionar os conceitos convergentes encontrados na literatura. A partir das reflexões e inferências foi possível perceber a importância da mediação para a educação a distância.

3 MEDIAÇÃO

A mediação da informação se constitui em um segmento da ciência da informação e se articula com os outros segmentos que dela fazem parte (FADEL *et al.*, 2010).

Almeida Júnior (2008, p. 29) conceitua a mediação da informação como:

> Toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

De acordo com o autor, esta definição envolve todo o fazer do profissional da informação, de forma que a mediação passa a se constituir não como um coadjuvante dentro da Ciência da Informação, mas interferindo em seu próprio objeto. Portanto, a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação.

Quanto a este conceito, Fadel *et al.* (2010) destacam duas concepções: a interferência e a apropriação. A interferência opõe-se a uma forma de pensar constantemente veiculada e defendida na área: a de que o profissional da informação, os espaços em que atua e as técnicas, ferramentas e instrumentos que utiliza são neutros.

A apropriação, por sua vez, opõe-se à ideia de uso, já que esse carrega em seu bojo , quando entendido no âmbito da informação, uma concepção funcionalista. Os autores defendem que não fazemos uso da informação, mas, por meio dela, alteramos, modificamos,

transformamos nosso conhecimento. É com esse conhecimento transformado que nos relacionamos com o mundo (FADEL *et al.*, 2010).

Os trabalhos de Almeida Júnior (2008) e Fadel *et al.* (2010) avançam na discussão explicando a diferença entre mediação implícita e explícita. Em algumas ações, a mediação está presente de forma implícita, muito embora dirigindo e norteando todas as atividades ali desenvolvidas. O armazenamento de informações é alimentado a partir de interesses e demandas dos usuários. O mesmo se dá com os trabalhos de processamento das informações: têm suas ações voltadas para a recuperação de informações que atendam e satisfaçam necessidades dos usuários (ALMEIDA JÚNIOR, 2008).

A mediação implícita ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem a presença física e imediata dos usuários (ALMEIDA JÚNIOR, 2008). Destaca-se que a mediação implícita ocorre em cada ação do profissional da informação, tanto no armazenamento como no processamento e em outros trabalhos por ele desenvolvidos. Assim, ela é implícita, pois está por trás dos objetivos desses setores (FADEL *et al.*, 2010).

Por outro lado, a mediação explícita ocorre nos espaços em que há, claramente, uma relação formal entre o usuário e o equipamento informacional (FADEL *et al.*, 2010). Nas palavras de Almeida Júnior (2008), a mediação explícita ocorre "nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física, como, por exemplo, nos acessos à distância em que não é solicitada a interferência do profissional da informação". A mediação, nesse caso, é explícita e facilmente reconhecida em seus aspectos materiais, concretos.

3.1 Mediação em ambientes organizacionais

Os estudos sobre a informação, o conhecimento e a inteligência em contextos organizacionais são alicerçados na gestão da informação e do conhecimento e são essenciais para a constituição da memória organizacional, de políticas de informação, de ambientes e fluxos informacionais compreendidos de forma ampla (FADEL *et al.*, 2010).

Segundo Lopes e Valentim (2008), a informação é insumo para desenvolver qualquer atividade, logo, é insumo para gerar conhecimento em espaços organizacionais. Podemos complementar esse raciocínio citando Choo (2003), para quem "a informação é um componente intrínseco de quase tudo o que uma organização faz."

Todas as ações corporativas são estruturadas com base em dados gerados constantemente, que, por sua vez, podem ser transformados em informações a partir das ações

informacionais específicas, que servem como instrumento para a geração de conhecimento. Independentemente do produto ou serviço, ou da quantidade de colaboradores, todas as empresas geram dados, informação e conhecimento (LOPES; VALENTIM, 2008).

Ainda de acordo com as autoras, os dados e a informação, portanto, são elementos constitutivos da gestão da informação, cujo papel em ambientes empresariais é essencial. Por outro lado, a gestão da informação depende das pessoas no que tange à geração, compartilhamento e uso de dados, informação e conhecimento (LOPES; VALENTIM, 2008).

Neste contexto, a mediação torna-se essencial. No âmbito da Ciência da Informação a mediação é fundamental, visto que analisa um conjunto que contempla toda a ação que possa ser realizada pelo profissional da informação no processo de busca e satisfação de necessidades informacionais. Nesse sentido, é importante destacar que a mediação da informação não deve ser vista apenas como um serviço aos usuários da informação, mas também como um processo que envolve o desempenho do profissional da informação concedendo-lhe um papel estratégico nessa relação com os usuários (LOPES; VALENTIM; ALMEIDA JÚNIOR, 2011).

É possível considerar que os profissionais dos ambientes organizacionais atuam como profissionais da informação e podem ser considerados agentes mediadores da produção do conhecimento (LOPES; VALENTIM; ALMEIDA JÚNIOR, 2011).

Lopes, Valentim e Almeida Júnior (2011) ressaltam que as empresas devem compreender que todos os usuários devem fazer parte do processo de gestão da informação. Portanto, os critérios de mediação da informação precisam ser implementados com o objetivo de diminuir os problemas de acesso à informação.

4 EAD: EVOLUÇÃO E CONCEITOS

Ao refletir sobre a sociedade atual, nos deparamos com uma cultura digital. Neste contexto, a educação a distância (EaD) vem conquistando protagonismo e sendo utilizada maciçamente em todos os segmentos de ensino, bem como no meio corporativo (por meio de treinamentos e capacitações de colaboradores).

Os primeiros indícios de utilização da Educação a Distância remontam ao século XVIII, quando um curso por correspondência foi divulgado por uma instituição de Boston (EUA). Já em 1728, o professor Caleb Phillips ofereceu um curso de taquigrafia, com materiais enviados semanalmente pelo correio aos alunos (OLIVEIRA *et al.*, 2019). Posteriormente avançando para a transmissão de informações por meio de rádio e da televisão e atualmente utilizando em

grande escala os meios de informática e internet, transformando esse modelo educativo mais interativo, flexível e acessível.

No Brasil, Temos como marco regulatório das políticas públicas de EaD dois momentos: 1996, com o Art. 80 da Lei de Diretrizes e Bases da Educação Nacional (LDBEN), que atribuiu ao poder público o incentivo, o desenvolvimento e a veiculação de programas de Ensino a Distância para todos os níveis de modalidade de ensino, incluindo também a educação continuada, e 2006, com a criação, em 2006, da Universidade Aberta do Brasil (UAB), constituída por um sistema de universidades públicas para oferecer cursos na modalidade EAD.

Ressalta-se que a modalidade EaD contempla a prática cotidiana para atender a necessidade do mercado por profissionais habilitados. Dessa forma, o início dessa atividade preenchia o requisito da mão de obra qualificada, exigida para o desenvolvimento econômico da sociedade, em uma realidade, cujas distâncias geográficas dificultavam o acesso às novas técnicas e conhecimentos (FARIA *et al.*, 2011).

Desde então, a EaD vem evoluindo, democratizando o ensino e fazendo com que o conhecimento chegue nos lugares mais remotos da sociedade. Assim, nota-se que ela passa a ser uma área de pesquisa de amplo interesse público (ABBAD; ZERBINI; SOUZA, 2010), haja vista que a expansão das pesquisas tem acompanhado a evolução dessa modalidade educacional.

Nesta modalidade, a aprendizagem ocorre de forma multifacetada e complexa, e o desempenho do todo perpassa pelo bom funcionamento das partes e dos atores que compõem este processo (PAVANELO; KRASILCHIK; GERMANO, 2018).

Por definição, segundo a legislação brasileira, a modalidade EaD é aquela na qual a mediação didático-pedagógica nos processos de ensino e aprendizagem ocorre com a utilização de meios e TIC, além de desenvolver atividades educativas por estudantes e profissionais da educação que estejam em lugares e tempos diversos (BRASIL, 1996).

Já Keegan (2013) apresentou alguns aspectos inerentes à educação a distância, como a distância física entre professores e estudantes, o uso da mídia para interligar professores e estudantes, a comunicação bidirecional e os estudantes vistos como indivíduos e não como grupos de alunos. Além disso, para Vendruscolo e Behar (2016), outras características e potencialidades essenciais da modalidade são a ênfase na aprendizagem centrada no estudante, a flexibilidade de tempo e espaço, a interação e a inclusão digital, devendo-se levar em conta que a educação é o fator primordial da EaD.

Martins e From (2016, p. 2) apresentam os benefícios e as expectativas que permeiam essa nova modalidade de ensino e reforçam que:

> No contexto das sociedades atuais, a Educação a Distância surge como uma modalidade de educação que pode possibilitar formas diferentes de ver o mundo, de ensinar e aprender. Ela traz aspectos positivos ao contexto educacional, como democratização de oportunidades educacionais e possibilidade de se constituir em instrumento de emancipação do indivíduo no contexto social. Propicia a produção de conhecimento individual e coletivo, favorecido pelos ambientes digitais e interativos de aprendizagem.

Neste contexto, a EAD é responsável pelo desenvolvimento dos ambientes virtuais de aprendizagem e das linguagens midiáticas que rompem com o panorama tradicional da sala de aula presencial e possibilita a interação entre estudantes e profissionais da educação em contextos síncronos ou assíncronos. São requeridas dos atores do processo de aprendizagem, portanto, novas habilidades para acessar, compreender e utilizar a informação (MOORE; KEARSLEY, 2008).

Além disso, é preciso considerar que, diante dos desafios enfrentados pela modalidade a distância em ambientes informacionais, a pandemia da Covid-19 e sua consequente exigência de isolamento social impôs a necessidade de transformar salas de aulas físicas em ambientes virtuais, e os encontros presenciais passaram a ser mediados por tecnologias a fim de salvar vidas (OLIVEIRA; FERNANDES; ANDRADE, 2020). Assim, um dos fatores mediadores de informação foram as metodologias ativas nas diferentes áreas de conhecimento, que possibilitaram que o indivíduo receptor pudesse ler, escrever, perguntar, discutir ou resolver problemas e desenvolver projetos (RÊGO; GARCIA; GARCIA, 2020 *apud* OLIVEIRA; FERNANDES; ANDRADE, 2020).

Neste cenário, destaca-se, também, a presença do tutor a distância, personagem que estreita o canal de comunicação entre estudante e os pares da instituição de ensino no intuito de orientá-lo, gerar vínculo, incentivar o diálogo e criar proximidade, de forma a atuar, inclusive, na motivação e no auxílio à solução de problemas (ALMEIDA, 2003).

5 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO FATOR DETERMINANTE DO EAD

Na modalidade educacional do EaD, ao receber uma informação, os indivíduos atribuem um sentido “conforme o seu acervo social de conhecimento e a realidade ou situação em que estão inseridos” (RAMOS, 2007, p.45). Assim, entende-se a importância da

mediação no processo de aprendizagem, estabelecida pela figura do tutor, das próprias TICs e do docente. Conforme explicam Lima e Toschi (2013 *apud* LIMA; SOUSA, 2015, p. 121--122):

> No processo de relação dos alunos com os conteúdos há a mediação do professor e a do dispositivo a que o estudante tem acesso, na sua relação com as informações disponíveis. Em se tratando de virtualidade, o universo de informações é imenso, quase infinito, e complexifica mais a mediação docente. Com a dupla mediação, o aluno não só constrói conhecimento com as mediações do professor, mas também por meio do acesso às informações em ambientes virtuais.

Logo, para acessar seu acervo de conhecimento e transformar os dados recebidos em informação útil, o indivíduo/aluno de EaD conta com a dupla mediação apontada por Lima e Toschi, que tem relação direta com os Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVAs). Esses ambientes potencializam a ação docente por meio de mediação síncronas e assíncronas com os envolvidos geograficamente distantes. Na EaD, o primeiro mediador entre professor e aluno são as tecnologias que viabilizam o processo de ensino e aprendizagem nessa modalidade; mediação esta permeada que deve ser pensada dentro da sua totalidade, a partir da organização dos currículos, do planejamento das aulas e das maneiras como as mediações devem ocorrer para que a aprendizagem venha a ser significativa
(LIMA; TOSCHI, 2013 *apud* LIMA; SOUSA, 2015).

Retomando a definição de Almeida Júnior (2008, p. 29) para mediação da informação como “toda ação de interferência [...] que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”, vale destacar que o conceito de mediação como interferência não significa estabelecer uma imposição, mas contribuir para viabilizar o relacionamento com e por meio das informações (BLASQUES; VÉRAS; PEREIRA, 2017). Para que o cursando da educação on-line seja capaz de aprender a gerir seu próprio aprendizado e desenvolver competências tais como autonomia e disciplina, os atores que agem como mediadores no ambiente virtual devem instruí-lo quanto à responsabilidade e ao comprometimento que ele deve ter com o curso.

Tal premissa vai ao encontro do pensamento de Lima e Toschi (2003) sobre o papel do instrutor como incentivador da produção de conhecimento quando ele se coloca à disposição do cursando para mediar informação. Assim, instrutor e cursando são coprodutores de um processo, que, na EaD, precisa ser planejado para garantir interação e engajamento, evitando que o cursando se sinta desassistido em um ambiente intrinsecamente propício para que ele se sinta sozinho.

No que tange às tecnologias aplicadas nessa modalidade de ensino, Oliveira *et al*. (2019) destacam que no momento atual não há mais educação sem tecnologia. Dessa forma, a EaD, além de econômica e flexível, é bastante versátil, haja vista ser possível aplicá-la à margem do modelo tradicional da educação, além de possibilitar que muitos realizem sonhos e tenham a oportunidade de crescimento pessoal e profissional.

Destaca-se que a EaD está em fase de expansão por ser uma modalidade que busca o atendimento às novas demandas educacionais ocasionadas pelas oscilações na economia global e no mercado de trabalho. Nesse sentido, a tendência para os anos vindouros é a de que a EaD continue em pleno desenvolvimento e tende a se tornar a mais popular metodologia de ensino, transformando-se em uma alternativa não somente para os alunos com dificuldade de acesso ao ensino superior, mas também para empreendedores.

6 PRÁTICAS INSTRUCIONAIS MEDIADORAS

Na atualidade, o docente ou instrutor não é mais definido apenas como transmissor de informação, mas, conforme já aqui apontado, como um mediador. Trata-se de um conceito frequentemente abordado nos discursos pedagógicos que hoje ganha espaço nos estudos de áreas afins, pois engloba uma série de atitudes e procedimentos didáticos (SOUZA; SARTORI; ROESLER, 2008) para o ensino não só do currículo escolar, mas também de conteúdos e treinamentos corporativos.

Essas atitudes e procedimentos são organizados em práticas que devem facilitar e incentivar o aprendizado da instrução passada, o que se torna um desafio para o instrutor, até agora acostumado a transferir conteúdo apenas. Em uma pesquisa conduzida por Sartori (2005), professores do ensino a distância relataram as seguintes preocupações de caráter didático:

> a) organização de conteúdos e atividades significativos: os/as professores/as têm uma constante preocupação em relacionar os conteúdos e as atividades com a atualidade e com a futura área de atuação dos estudantes;
> b) promover uma maior autonomia dos estudantes: um dos dilemas que afligem os docentes na EaD é o nível de autonomia dos estudantes. Destacam a grande dependência e pouca iniciativa, atribuindo, dentre as diversas causas apontadas, os hábitos herdados do ensino presencial. Ampliar a participação dos alunos/as;
> c) garantir a qualidade do processo educativo e uma aprendizagem significativa (SARTORI, 2005 *apud* SOUZA; SARTORI; ROESLER, 2008, p. 336).

Assim, nota-se que fomentar a autonomia do aluno/cursando é fator de preocupação, bem como oferecer conteúdos organizados e garantir aprendizado de qualidade. Quanto à

mediação de informação, Para Franciosi, Medeiros e Colla (2003 *apud* SOUZA; SARTORI; ROESLER, 2008, p.330-331), a ação do mediador é transitiva

> e visa colocar o pensamento do grupo em movimento; propor situações e atividades de conhecimento; provocar situações em que os interesses possam emergir; dispor objetos/elementos/situações; propor condições para acesso a novos elementos, possibilitando a elaboração de respostas aos problemas; interagir com o sujeito; construir e percorrer caminhos, favorecendo a reconstrução das relações existentes entre o grupo e o objeto de conhecimento.

Ainda segundo os autores, a prática mediadora envolve coordenação, pois cabe ao instrutor produzir e orientar atividades necessárias para que o cursando assimile conhecimento, "coordenando, problematizando e instaurando o diálogo". Logo, confirma-se que a mediação de informação tem papel central no ensino a distância, uma vez que a distância física exige técnicas, recursos, habilidades, competências e atitudes diferentes das estratégias convencionais do ensino presencial (SOUZA; SARTORI; ROESLER, 2008). A mediação, sobretudo no ambiente virtual, não deve servir de painel de respostas isoladas, e sim provocar o cursando a ser autor da construção do seu conhecimento, e para isso, dependem primordialmente do mediador.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando que o conceito de mediação de informação é aplicado em diferentes campos do conhecimento, o presente trabalho procurou iniciar uma reflexão sobre as perspectivas e ações da mediação da informação aplicadas na EaD como ferramenta estratégica para proporcionar a construção de conhecimentos.

Em ambientes organizacionais, o desafio de disseminar informação útil intensificou-se com a pressão da competitividade impulsionada pelas demandas de clientes em constante mudança. Assim, hoje, acompanhamos a transição dessa era de vantagem competitiva baseada em informações para uma era de criação e gestão do conhecimento. Em paralelo ao aumento da competitividade organizacional, e entendendo os espaços educacionais como instituições cujos atores atuam em estruturas similares aos organizacionais quanto à mediação de informação, esta tem papel central no ensino a distância, uma vez que a distância física exige técnicas, recursos, habilidades, competências e atitudes diferentes das estratégias convencionais do ensino presencial.

Ademais, entendendo o ensino remoto como um ambiente igualmente informacional, percebe-se que a mediação de informação em ambientes educacionais também requer a organização de conteúdo por meio de práticas que viabilizem e incentivem o aprendizado, mostrando-se um desafio para o professor/instrutor até agora acostumado a apenas transferir dados.

A ação do mediador, então, na figura do professor/instrutor/tutor, deve passar pela produção e orientação de atividades que estabeleçam um diálogo com o aluno/cursando e provoquem reflexões que o conduzam à construção do conhecimento, colocando-o em um lugar de autonomia de aprendizado em contextos tanto de educação formal quanto de instrução profissional.

Confirma-se, também, que a mediação de informação na EaD é essencial na disseminação de conteúdo até os lugares mais remotos, haja vista a própria natureza da modalidade, e que, por meio do mediador e das TIC, é efetivada quando o destinatário acessa seu acervo de conhecimentos e transforma os dados recebidos em informação útil, tornando o EaD um impulsionador da prática de ensino síncrono e assíncrono e da aprendizagem comprometida com a aquisição e gestão do conteúdo.

Portanto, as considerações levantadas no presente estudo não pretende esgotar as reflexões sobre mediação de informação, mas instigá-las, entendendo a importância do assunto para investigações futuras quanto à atuação do profissional da informação e especialmente dos participantes do processo pedagógico do ensino a distância que, cada vez mais em um cenário pós-pandemia da Covid-19, ganhará movimento de hiperconectividade, intervenções digitais e novas formas de transposição de conteúdo com informação mediada.

REFERÊNCIAS

ABBAD, G. S.; ZERBINI, T.; SOUZA, D. B. L. Panorama das pesquisas em educação a distância no Brasil. **Estudos de Psicologia,** Natal, v. 15, n. 3, p. 291-298, 2010. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413- 294X2010000300009. Acesso em: 21 fev. 2021.

ALMEIDA, M. E. B. Educação a distância na internet: abordagens e contribuições dos ambientes digitais de aprendizagem. **Educação e Pesquisa,** São Paulo, v. 29, n. 2, p. 327-340, jul./dez, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA (ABED). Censo EAD 2018. Relatório Analítico da Aprendizagem a Distância no Brasil, 2019

BARROS, D. M. V. *et al.* Políticas públicas educacionais: projetos de formação docente pela e para a educação à distância. **Ciências Humanas e Sociais em Revista**, Seropédica, v. 32, n. 1, p. 11-24, jan./jun, 2010.

BRASIL. **Decreto nº 2.494, de 10 de fevereiro de 1998.** Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, e dá outras providências. Brasília, DF: Câmara dos Deputados, 10 fev. 1998. Disponível em: http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/tvescola/leis/D2494.pdf. Acesso em: 20 mar. 2021.

BLASQUES, C. N.; VERÁS, T.; PEREIRA, E. P. Aprendizagem, mediação e competência em informação: novos cenários para as organizações do Terceiro Setor. *In:* BELUZZO, R. C. B.; ALMEIDA, D. P. R. (org.). **Conhecimento, pessoas e aprendizagem organizacional sob a ótica da competência em informação**: uma nova lógica de gestão. MMH Informação, 2017.

CAVALCANTE, L. F. B.; VALENTIM, M. L. P. Informação e conhecimento no contexto de ambientes organizacionais. *In:* VALENTIM, M. L. P. **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 235-254.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento:** como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: SENAC, 2003.

DAGHFOUS, A.; ZOUBI, T. An Auditing Framework for Knowledge-Enabled Supply Chain Management: Implications for Sustainability. **Sustainability**, v. 9, 2017.

FADEL, B.; ALMEIDA, C. C.; CASARIN, H. C. S.; VALENTIM, M. L. P.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F.; BELLUZZO, R. C. B. Gestão, mediação e uso da informação. *In:* M. L. P. VALENTIM (org.). **Gestão, mediação e uso da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. p. 13-31.

FARIA, A. A.*et al*. **A história da educação a distância no Brasil**. Curitiba: PUC, 2011.

GEBERT, H.; GEIB, M.; KOLBE, L.; BRENNER, W. Knowledge-enabled customer relationship management: Integrating customer relationship management and knowledge management concepts. J**. Knowl. Manag**. 7, 107–123, 2003.

GIL, A. C. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2017.

GOMES, S. G. S. **Evolução histórica da EAD**: E-tec Brasil - Tópicos de Educação a Distância, 2011. Disponível em: http://proedu.rnp.br/bitstream/handle/123456789/587/Aula_02.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Acesso em: 20 jan. 2021.

HABOWSKI, A. C.; CONTE, E.; JACOBI, D. F. Interlocuções e discursos de legitimação em EaD. **Ensaio**: Avaliação em Políticas Públicas em Educação, Rio de Janeiro, v. 28, n. 106, p. 178-197,

mar. 2020. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0104-40362020000100178&lng=en&nrm=iso . Acesso em: 20 abr. 2021.

KEEGAN, D. **Foundations of distance education**. London: Routledge, 2013.

LIMA, D. C. B. P., SOUSA, L. S. L. Educação a Distância (EaD): Processos de Mediação e Uso das Tecnologias em uma Abordagem Transdisciplinar. **Em Foco**. Revista Científica em Educação a Distância, v. 5, n. 3, 2015.

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

LOPES, E. C.; VALENTIM, M. L. P.; ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Disseminação da informação em empresas de capital aberto e os processos de mediação da informação. **Em Questão**, v. 17, n. 1, p. 77-89, 2011. Disponível em: http://hdl.handle.net/11449/115007 . Acesso em: 27 jan. 2021.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Metodologia do trabalho científico**: procedimentos básicos, pesquisa bibliografia, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

MARTINS, K.; FROM, D. A. **Importância da educação a distância na sociedade atual,** 2016. Disponível em: http://www.assessoritec.com.br/wp-content/uploads/sites/641/2016/12/Artigo-Karine.pdf . Acesso em: 19 fev. 2021.

MOORE, M.; KEARSLEY, G. **Educação a Distância**: uma visão integrada. São Paulo: Cengage Learning, 2008.

MUGNOL, Marcio. A educação a distância no Brasil: conceitos e fundamentos. **Revista Diálogo Educacional**, Paraná, v. 9, n. 27, 2009.

OLIVEIRA, A. F. P.; QUEIROZ, A. S.; SOUZA JÚNIOR, F. A.; SILVA, M. C. T.; MELO, M. L. V.; OLIVEIRA, P. R. F. Educação a Distância no mundo e no Brasil. **Educação Pública**, v. 19, nº 17, 2019. Disponível em: https://educacaopublica.cecierj.edu.br/artigos/19/17/eadeducacao-a-distancia-no-mundo-e-no-brasil . Acesso em: 20 jan. 2021.

OLIVEIRA, J. F. A. C; FERNANDES, J. C. C.; ANDRADE, E. L. M. Educação no contexto da pandemia da Covid-19: adversidades e possibilidades. **Itinerarius reflectionis**: Revista de pós-graduação em educação da UFJ, v. 16 n. 1, 2020. Disponível em: https://www.revistas.ufg.br/rir/article/view/65332 . Acesso em: 14 maio 2021.

PAVANELO, E.; KRASILCHIK, M.; GERMANO, J. S. E. Contribuições para a preparação do professor na Educação a Distância. **Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância**, v. 17, n. 1, p. 11-36, 2018.

RAMOS, L. B. **Centro Cultural como equipamento disseminador da informação:** um estudo de caso sobre a ação do Galpão Cine Horto. 2007. 243 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação). Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007. Disponível em:

http://www.bibliotecadigital.ufmg.br/dspace/bitstream/handle/1843/VALA74QJRP/mestrado luciene borges ramos.pdf?sequence=1 . Acesso em: 21 abr. 2021.

SARTORI, A. S. **Gestão da comunicação na educação superior a distância**. 2005. 267 f. Tese (Doutorado em Ciências da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2005.

SOUZA, A. R. B; SARTORI, A. S.; ROESLER, J. Mediação pedagógica da educação a distância: entre enunciados teóricos e práticas construídas. **Rev. Diálogo Educ**., Curitiba, v. 8, n. 24, p. 327-339, maio/ago, 2008.

VALENTIM, M. L. P.; GELINSKI, J. V. V. Gestão Do Conhecimento Corporativo. *In:* VALENTIM, M. L. P. (org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional.** 2. ed. Marília: FUNDEPE Editora, 2006.

VALENTIM, M. L. P. Processo de inteligência competitiva organizacional. *In:* VALENTIM, M. L. P. (org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. Marília: FUNDEPE, 2006. Cap.1, p.9-24, 281p.

VENDRUSCOLO, M. I.; BEHAR, P. A. Investigando modelos pedagógicos para educação a distância: desafios e aspectos emergentes**. Educação**, Porto Alegre, v. 39, n. 3, 2016.