

## A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NAS DISCUSSÕES SOBRE OS FLUXOS INFORMACIONAIS

### *THE MEDIATION OF INFORMATION IN DISCUSSIONS ON INFORMATION FLOWS*

Elder Lopes Barboza  
UNESP

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior  
UNESP

#### RESUMO

As discussões sobre a mediação da informação e os fluxos de informação precisam acontecer a partir da complexidade inerente ao contexto social contemporâneo, que exige um olhar amplo sobre os sistemas e ambientes. Diante disso, questiona-se quais as inter-relações entre mediação da informação e fluxos de informação para a constituição de um pensamento complexo. Para isso, o estudo tem o objetivo de investigar as possibilidades de contribuições a partir das inter-relações entre a mediação da informação e os fluxos informacionais, visando à compreensão constitutiva do pensamento complexo. A metodologia utilizada foi bibliográfica, por meio da revisão de literatura, que trouxe, como resultados, as convergências e as complexidades da mediação da informação e dos fluxos de informação. Como conclusão, constatam-se as provocações que a mediação da informação traz quando da superação de um olhar funcionalista e, por vezes, determinista do modelo vigente, e a preocupação com a apropriação da informação por parte dos sujeitos, que se dá na relação com o mundo para a construção do conhecimento, colaborando para a discussão dos fluxos de informação.

**Palavras-chave:** *Mediação da informação. Fluxo de informação. Pensamento complexo.*

#### ABSTRACT

The discussions about information mediation and information flows need to take place from the complexity inherent in the contemporary social context, which requires a broad look at systems and environments. In view of this, it is questioned the interrelationships between mediation of information and information flows for the constitution of a complex thought? For this, the study aims to investigate the possibilities of contributions from the interrelations between mediation of information and information flows, aiming at the constitutive understanding of complex thinking. The methodology used was bibliographical, through a literature review, which brought, as results, the convergences and complexities of information mediation and information flows. As a conclusion, one can see the provocations that the mediation of information brings when overcoming a functionalist and sometimes deterministic view of the current model, and the concern with the appropriation of information by the subjects that occurs in the relationship with the world for the construction of knowledge, collaborating for the discussion of information flows.

**Keywords:** *Mediation of information. Information flow. Complex thought.*

## 1 INTRODUÇÃO

As múltiplas abordagens permitidas na Ciência da Informação em torno do conceito de informação derivam tanto das interpretações e aplicações da palavra “informação” quanto da origem desta ciência, entendida como uma ciência pós-moderna e interdisciplinar, cujas discussões nos aproximam de Santos (1988) e Pombo (2004) no que se referem ao pós-modernismo e à interdisciplinaridade das ciências, uma vez que estamos em um momento ainda de transição, cujos paradigmas anteriores e atuais são percebidos nas ações da comunidade científica, e cuja fragmentação do conhecimento, salvo intentos de superação, ainda permanece sedimentada através das estruturas do saber.

Nesse contexto, em sua gênese, a Ciência da Informação abarcou diversos pensamentos e pensadores das variadas áreas do conhecimento, a exemplo da cibernética, linguística, física, biologia, dentre outras; numa construção de ciência que se propõe ser interdisciplinar (BORKO, 1968; SARACEVIC, 1995; PINHEIRO, 1999).

Numa perspectiva mais avançada e otimista, há também o entendimento da Ciência da Informação como uma ciência transdisciplinar, que se une às humanidades de forma integral e integradora (TARGINO, 1995; BICALHO, OLIVEIRA, 2005). No entanto, essa última perspectiva ainda carece de entendimentos teóricos mais bem definidos e explicados a respeito do que é ser transdisciplinar, bem como de mudança nas estruturas educacionais e currículos nos cursos da área.

Ao mesmo tempo em que se tenta emergir e expandir tais discussões, é possível verificar, na construção da ciência, ideias funcionalistas e regidas pelo pensamento cartesiano e derivações positivistas que têm um olhar fragmentado para seus objetos de estudo, e que ainda estão presentes de forma hegemônica na área, seja em teoria, seja em aplicação, sem buscar uma superação ou mesmo uma apropriação de novos olhares, ideias e formas de agir.

Num primeiro momento, é preciso deixar explícito que o pensamento contemplado neste texto diz respeito ao alinhamento com a ideia de interdisciplinaridade e pós-modernismo da Ciência da Informação, embora considerando as críticas e ponderações sobre esse posicionamento e da ausência de consenso a esse respeito, que é profícuo ao avanço científico e à pluralidade de pensamento.

Concordamos com o entendimento de que não há como e por que separar sujeito e objeto nas análises feitas pelas pesquisas científicas, e tampouco que exista neutralidade do pesquisador para com os fenômenos e objetos estudados, sobretudo no campo das ciências sociais, em que o conflito é parte intrínseca das relações que regem a sociedade, aliado aos interesses perversos do capital nas diversas frentes que ele investe, não se restringindo às questões de mercado.

Uma das frentes que o modelo capitalista investe e que abarca concepções positivistas é a imobilidade social a partir dos aparatos ideológicos, que impedem o acesso ao conhecimento por parte dos indivíduos, limitando-os a um pensamento recortado, fragmentado, alheio à compreensão do todo, distante da realidade, e que, por isso, não lhes permite avançar na busca de seus direitos, na melhoria de sua situação social.

O vínculo a fazer entre os fluxos informacionais e a mediação da informação parte da ideia da importância da mediação no contexto do uso das informações disponíveis nos diversos equipamentos informacionais, sobretudo nas responsabilidades do bibliotecário como mediador entre a informação e este indivíduo, aqui abordado como leitor, posicionamento e conceitos apropriados a partir das ideias de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior.

A ideia de leitor é no sentido de ler o mundo, de ler a informação contida nos diversos suportes, nas múltiplas linguagens, e que lhe permite, a partir da representação, contextualizar e se apropriar de conhecimentos que lhe serão construtivos na formação de sua cognição e, por consequência, mobilizadores de suas práticas sociais. A volta do emprego do termo leitor, dentro da compreensão apresentada, convém lembrar, é defendida por Sueli Bortolin em suas pesquisas (BORTOLIN, 2006).

Cabe destacar que o entendimento das necessidades do leitor é fundamental para o atendimento dessas demandas, alinhando sua busca aos materiais disponíveis, não somente no espaço físico das unidades de informação, mas em qualquer lugar onde esta informação se localizar, seja no ambiente físico ou virtual.

Afinal, não cabe ao profissional da informação se restringir ao seu acervo. O profissional não deve ser limitado ao seu acervo, mas, em tese, deve ter habilidades de buscar a informação onde ela estiver, pois assim se justifica também o avançar do seu paradigma, indo do suporte para a informação.

Neste aspecto, entender os fluxos informacionais permite mapear suas possibilidades de fontes e ambientes informacionais, fornecedores de materiais que contenham o conteúdo necessário para atender as necessidades informacionais do seu leitor, podendo, assim, compreender o processo pelo qual a informação flui, no todo e nas partes.

Também, na mediação, no momento do processo de referência e das questões na fase de negociação, saber o caminho e as formas de extrair e identificar a questão real – que deve ser entendida como a verdadeira preocupação informacional do leitor e, por esse motivo, de difícil ou quase impossível compreensão em sua totalidade – é importante no sentido de que, a partir dali, começa a corrida do bibliotecário na busca por informação, que tem o tempo (ou a falta dele) e a interpretação real das necessidades como obstáculos nessa tarefa.

Se enxergarmos o Serviço de Referência como um processo, subentende-se que possui etapas, e nesse aspecto devemos ter competências para conseguir enxergar o contexto geral, ou o todo, e considerar a análise de cada etapa, ou a parte, assim envolvendo-a também como sistema.

A partir das justificativas na apresentação do tema, o questionamento que norteia a discussão desta pesquisa se concentra em indagar: quais as inter-relações entre mediação da informação e fluxos de informação para a constituição de um pensamento complexo?

Para buscar as respostas ao problema levantado, a pesquisa tem o objetivo de investigar as possibilidades de contribuições a partir das inter-relações entre a mediação da informação e os fluxos informacionais, visando à compreensão constitutiva do pensamento complexo. Para isso, utiliza-se metodologia com característica bibliográfica, por meio da revisão de literatura, buscando na discussão teórica os elementos norteadores que indiquem as convergências e as interações entre a mediação da informação e os fluxos de informação, bem como os fenômenos que os cercam.

Desse modo, entende-se compatível a discussão dessa relação entre fluxos e mediação, num olhar para o caráter dialógico individual/coletivo que se insere a construção do conhecimento, de forma não linear, e a identificação da Ciência da Informação como uma ciência social justificada pelo seu fazer e a quem se destina, e não somente como definição genérica e à revelia de suas ações.

## 2 OS FLUXOS INFORMACIONAIS E A ATRIBUIÇÃO DE VALOR

Trazer para o debate a questão dos fluxos informacionais, ou fluxos de informação, envolve discussões amplas que permeiam o tema, pois se tratam de assuntos imbricados no escopo das organizações e dos sujeitos, voltados tanto para os suportes quanto para as relações humanas, especialmente no que tange à comunicação e à troca de informações que acontecem a partir dessas interações.

Um tema dessa dimensão implica considerar a complexidade inerente, uma vez que exige um olhar amplo e geral sobre os sistemas e ambientes, ao mesmo tempo em que obriga uma análise detalhada das especificidades que compõem cada parte, núcleo ou nó desses elementos.

Nesse contexto, os estudos dos fluxos informacionais não se pautam apenas no sistemismo aparente que nele está caracterizado, pois, se enxergarmos as organizações como sistemas abertos, vivos e em constante transformação, não nos é permitido um recorte e controle sobre as ações organizacionais.

Une-se a isso considerar que um dos tipos de fluxos de informações presentes nas organizações são os fluxos informais, pautados nas relações entre os sujeitos, com toda sua carga de subjetividade, efemeridade e imaterialidade que envolve a informação nesse contexto.

Os fluxos informais, que não são estruturados, de acordo com Valentim (2010), advêm das experiências desses sujeitos no cotidiano de suas ações organizacionais, e envolvem a aprendizagem e o compartilhamento de informações por meio da socialização de seus conhecimentos.

Temos, então, as possibilidades referentes aos conhecimentos construídos a partir das relações, cuja mediação livre dos sujeitos propicia condições para a apropriação da informação, passo anterior à construção do conhecimento. Em outro momento, incorrem tentativas de gestão do conhecimento, em que esta mediação não é mais livre, mas sim voltada a extrair conhecimentos, explicitá-los e utilizá-los nas ações organizacionais.

Outro exemplo vem dos fluxos formais que, para Valentim (2010), lidam com informações e processos estruturados, como aqueles que compõem a estrutura organizacional e que exigem padrões, normas, procedimentos e especificações bem definidas, e, para isso, são materializados em suportes, sejam eles físicos ou eletrônicos.

Nesse aspecto, memorandos, regulamentos e planos de ações podem se inserir no âmbito dos fluxos formais.

Adentrando nesta complexidade em relação aos fluxos, poderíamos partir para a discussão dos tipos documentais, no escopo da organização, bem como discutir os suportes no aspecto das tecnologias utilizadas, ou mesmo a gestão da informação para o processo decisório.

São tantos caminhos nessa discussão que, no entanto, não se aprofundarão nesse texto. Nosso interesse fica na relação entre fluxos de informação e mediação da informação, o que demanda esforços no sentido de uma visão ampla voltada às relações entre os sujeitos.

Valentim (2013, p. 305) entende que

a informação perpassa os fluxos informacionais e propiciam diferentes reações nos sujeitos organizacionais, isso dependerá das necessidades informacionais de cada pessoa, bem como dependerá da possibilidade de apropriação ou não de informações relevantes para a atividade/tarefa desenvolvida.

É possível observar uma relação ou ponto comum entre os fluxos e a mediação quando ambos voltam sua preocupação para as necessidades informacionais dos sujeitos, em que cada um atribuirá valor à informação recebida, ou a receber, à medida que satisfaz total ou parcialmente as suas necessidades, ao mesmo tempo em que gera outras. Tais necessidades não são neutras, exclusivas ou isoladas. As necessidades representam também propostas externas à comunidade atendida. São elas impostas, muitas vezes, a partir de interesses econômicos, políticos, de dominação etc. Desnudar as verdadeiras necessidades, descoladas das que são impostas à comunidade, é tarefa impossível, mas que deve ser buscada.

Essas necessidades, no campo das organizações, estão estritamente ligadas aos usos nos processos dos sujeitos organizacionais, em suas atividades cotidianas. Por outro lado, o sujeito em outros ambientes pode ter dinâmicas de uso menos intensas, o que influirá no valor da informação e, em consequência, na apropriação que ele faz de tais informações para uso particular ou coletivo.

A esse respeito, Taylor (1986), em seu livro sobre agregar valor (um termo bem banalizado nos dias atuais quando falamos em produtos e serviços, no âmbito das organizações), explica, no contexto dos processos nos sistemas informacionais, que o valor da informação está ligado proporcionalmente ao contexto de uso. Assim, o autor

reforça que a necessidade informacional dos sujeitos influi no valor que a informação tem para eles.

Como exemplo desse entendimento, é possível vislumbrar um contexto que nos é familiar, que é o ambiente organizacional da biblioteca, que possui os setores com seus fluxos informacionais, os sujeitos com suas ações e processos, e também sujeitos com suas necessidades informacionais.

Nesse cenário, estão presentes os fluxos formais e os fluxos informais aqui discutidos e conceituados, o valor da informação, a mediação que se faz entre o suporte, a informação e os sujeitos, e toda carga sistêmica e complexa das relações estabelecidas no processo de comunicação.

Taylor (1986) elenca a organização, a análise, a síntese e o julgamento como as quatro atividades presentes nos sistemas de informação. Em todos os processos mencionados, que o autor procura mostrar o valor que se agrega à informação, é possível vê-los presentes no contexto de uma biblioteca.

Assim, no âmbito da organização da informação, temos a passagem dos suportes para a informação quando do processamento técnico, em que se classificam e descrevem os materiais, pautados no conteúdo do material com fins de uso pelos leitores que querem suprir (ou gerar novas) necessidades informacionais.

Na atividade de análise, em que vemos bem forte o papel da mediação da informação, que será tratada adiante, busca-se tanto filtrar as informações com propriedades fidedignas e de qualidade quanto mediar informações para a resolução dos problemas dos leitores, quais sejam, suas necessidades.

A síntese, cuja etapa busca reunir as informações, é de fundamental importância devido à quantidade de informações disponíveis nos dias atuais, facilitadas pela Internet, que demanda tempo para aglutinar a massa informacional. A síntese contribui para minimizar tais efeitos.

Por fim, o julgamento, ou a tomada de decisão, é o processo onde todo esse fluxo de informações se justifica para que haja uma apropriação de toda, ou parte, das informações que permitam a construção de conhecimento pelos sujeitos, sejam eles os profissionais que decidem os rumos de uma organização, sejam os sujeitos cognoscentes no contexto social.

Taylor (1986) reconhece que a necessidade informacional justifica o início de um processo de mediação da informação, com finalidade de uso nas múltiplas dimensões do

sujeito, seja no contexto organizacional ou social. Portanto, é preciso considerar a compreensão da mediação da informação juntamente com os fluxos informacionais.

Assim, também é necessário conhecer a compreensão do que aborda a mediação da informação, suas discussões, seus desdobramentos e aplicações, avançando na construção de teorias e práticas integradoras e complexas.

### **3 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: olhando a Ciência da Informação como uma ciência social**

As discussões levantadas nesta seção, como serão percebidas no decorrer do texto que se segue, estão aproximadas à questão do bibliotecário como profissional da informação e como mediador, passível quando se tem presente a biblioteca como organização e os sujeitos organizacionais e sociais, como visto anteriormente na discussão dos fluxos de informação.

Essa aproximação entre a mediação e o bibliotecário deriva também da formação dos autores do texto, embora se relativize o fato de o mediador poder variar nos múltiplos momentos entre a informação e o leitor.

Assim, não se determina que a mediação seja exclusiva do bibliotecário, mas que ele, o bibliotecário, deve se qualificar na condição de mediador, por toda sua história relacionada à informação e ao conhecimento, seja no âmbito do livro, das bibliotecas e, no contexto atual, também das tecnologias.

Almeida Júnior (2000) lembra, analisando o contexto do perfil do bibliotecário como profissional da informação, que a função informacional no âmbito das bibliotecas, mas não somente nelas, passou a ser entendida como o paradigma da Biblioteconomia e da Ciência da Informação, avançando da ideia de preservação e assumindo atitudes de disseminação.

Isso se vê mais claramente neste século XXI pelos profissionais da informação, que já tiveram sua formação sendo desenvolvida levando em consideração esse novo contexto. Entretanto, seus formadores, que em parte podem ainda pertencer à formação tecnicista de outrora, inevitavelmente trazem consigo essa carga cultural que lhes é familiar, contribuindo para reproduzir o pensamento clássico no que diz respeito ao objeto de estudo da área.

Como consequência, poderá ainda haver profissionais, mesmo os recém-formados, com o pensamento vinculado ao paradigma anterior, seja na forma de ver sua missão, na maneira como percebe o contexto social, ou no seu pensamento em relação à maneira como lidar com as demandas de seu público.

Não é difícil reconhecer nos bibliotecários o interesse pela área de organização da informação, especificamente o que se denomina processamento técnico. Não se questiona a necessidade dessa tarefa, tampouco seu debate teórico; porém, o que se questiona é o fazer em si mesmo, sem levar em consideração o seu público, o leitor que deveria se beneficiar do resultado dessa ação.

É possível, ainda, ouvir de profissionais, inclusive de recém-formados que se voltam a essas tarefas, a justificativa de que optaram por esse tipo de trabalho para não ter contato com o público, que preferem se isolar no seu setor e ter contato apenas com materiais bibliográficos. Ora, está perceptível nesse discurso a dissociação entre seu fazer e o contexto social, o deslocamento entre sujeito e objeto a que o novo paradigma se opõe.

Até se olharmos com extremo apreço a organização da informação, ou do conhecimento, percebemos, como aponta Almeida Júnior (2008, p. 42), que “‘organizar’ o conhecimento humano era sinônimo de organizar os suportes; preservar o conhecimento era sinônimo de preservar os suportes”. Esse passado insiste em permanecer.

Tal situação demonstra que, por mais que avancemos na discussão sobre a informação, ainda estamos discutindo questões que, aparentemente, estariam superadas. Mas não estão. Por isso talvez continue sempre pairando a discussão sobre a importância da instituição biblioteca – e do bibliotecário – para a sociedade, e também o baixo investimento por parte do Estado para o desenvolvimento de tais instituições.

Por outro lado, têm-se acompanhado as propostas e pesquisas que contextualizam o bibliotecário como profissional da informação não relacionado às bibliotecas, numa tentativa de “vender” um novo profissional da informação.

Sobre essa observação, Almeida Júnior (2000) lembra a influência que a globalização, no bojo do sistema capitalista, exerceu na formulação desse pensamento em que, novamente, temos a prática de fragmentação que buscou separar o bibliotecário humanista, voltado às coisas do espírito humano, do profissional da informação, voltado à produção, ao racional e material.

Essa realidade, incompatível à ideia de um ser humano integral e de uma sociedade igualitária, tem se perpetuado nas discussões acadêmicas e na prática profissional, ainda que se defenda uma área pertencente às ciências sociais. Por que separar as coisas do corpo das coisas do espírito? Essa divisão do ser humano não por acaso tem seus defensores e reprodutores.

Embora a Ciência da Informação tenha sido formulada a partir da somatória de algumas teorias, cujos cientistas pertenciam às Ciências Exatas e Ciências da Natureza, a grande capacidade de desenvolvimento de uma ciência é a de se distanciar do reducionismo natural da criação e se expandir na busca de suas bases conceituais, dos seus núcleos epistemológicos e também de sua importância para a sociedade (ARAÚJO, 2003).

Assim, a Ciência da Informação está identificada na área das Ciências Sociais Aplicadas, cujo compromisso, mais do que à área a que pertence, é servir como encaminhamento e foro de discussão das demandas sociais, que, para isso, necessita revisitar e questionar seus pontos de interesse. A questão da mediação é uma discussão real e emergente.

A mediação da informação surge no atendimento ao público, nas bibliotecas, onde, posteriormente e em vigência até os dias atuais, foi denominado setor de referência. Almeida Júnior (2008) aborda o conceito de equipamentos informacionais, análogo à ideia de equipamentos culturais, e abrange as múltiplas unidades de informação, como a biblioteca, o arquivo etc.

O autor propõe a rediscussão e transformação no que tange à disseminação da informação que se limita ao que viemos relatando e criticando até então, qual seja, um fazer mecanicista, reducionista, que se entende, ou que quer ser entendida, como dissociada e neutra.

Assim, Almeida Júnior (2015, p. 25) conceitua a mediação da informação como

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 da informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais.

O conceito acima é uma atualização de um conceito formulado em 2006 e, neste, o autor menciona que a mediação é realizada em um processo e na ambiência de

equipamentos informacionais, e satisfaz a necessidade informacional de maneira momentânea. Além disso, gera conflitos e novas necessidades informacionais, em um processo contínuo e perene.

Sempre num contexto dialógico, o autor se posiciona no sentido de o bibliotecário se assumir protagonista, enquanto sujeito que participa na construção dos rumos a serem trilhados pela sociedade. Considera que o bibliotecário deve negar-se ao discurso e à posição de neutralidade e imparcialidade, tendo a compreensão de interferência como de fundamental importância.

A interferência se contrapõe tanto à ideia de passividade e neutralidade quanto à ideia de manipulação. Embora muito próximas, as duas concepções são distintas e abarcam princípios de moral e ética que são necessários ao profissional da informação. Também, a própria ação de interferência, no âmbito da mediação, é uma forma de descortinar certas informações manipuladas, sobretudo pelas mídias de massa vinculadas a oligopólios e grupos empresariais, que se valem de seu poder econômico e político para cristalizar questões como verdades absolutas, de acordo com seus interesses.

Silva (2015, p. 103) contribui com uma compreensão a respeito da mediação da informação e, em consonância com o exposto, entende-a como

um conjunto de práticas construtivas de intervenções e interferências regidas por intencionalidades, normas/regras, correntes teórico-ideológicas e crenças concebidas pelo profissional da informação em interação com os usuários no âmbito de suas realidades cotidianas e experienciais, indicando procedimentos singulares, coletivos e/ou plurais de acesso e uso da informação, estimulando à apreensão e apropriação para satisfação de necessidades de informação.

A esse respeito, é possível refletir que o processo de mediação da informação vem imbricado nos processos de apropriação da informação para a construção do conhecimento, em que se busca a formação do espírito crítico dos sujeitos a partir do estabelecimento de um diálogo que promova a reciprocidade por meio da interação.

A mediação da informação pode ser direta ou indireta, consciente ou inconsciente, como relata Almeida Júnior (2015), pelo fato de perpassar os vários setores de um espaço informacional e em todas as ações do bibliotecário, desde a seleção dos materiais que farão parte do acervo, no processamento técnico que classificará e descreverá o conteúdo informacional contido no suporte (e o próprio

suporte), até o serviço de referência, cujo contato com o leitor é mais intenso e a mediação é mais direta, ou explícita.

Pensar que o conhecimento se constrói individualmente, mas se dá na relação com os outros, ou seja, num contexto dialógico histórico-social, nos termos do construtivismo de Vygotsky, é talvez reconhecer e posicionar a Ciência da Informação como integrante das Ciências Sociais, preocupada com o movimento cotidiano promovido pelas demandas da sociedade por meio das necessidades dos sujeitos. Alinhada a essa compreensão, é preciso considerar que “para tratar de mediação, de início, é preciso situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos” (GOMES, 2010, p. 87).

Neste aspecto, é necessário que a Ciência da Informação se entenda como responsável pelos debates que envolvam o acesso à informação, ao conhecimento, e aos equipamentos culturais, propiciando o desenvolvimento do espírito crítico. O bibliotecário, categoria profissional que deriva da Biblioteconomia, que dialoga e interage com a Ciência da Informação, precisa constantemente se questionar sobre se está, de fato, apropriando-se dessas concepções e aplicando-as.

A discussão sobre a informação, suas propriedades, sua materialidade, ou mesmo, a preocupação pelos ruídos no processo de comunicação, embora necessários nos contextos teóricos, precisa ladear as preocupações mais emergenciais, que se traduzem nas desigualdades sociais, gênese das muitas enfermidades que nossa sociedade vem passando.

Ortega y Gasset (1976), ao abordar a missão do bibliotecário, lembra que as necessidades sociais, dado seu caráter histórico, são as que influenciam o surgimento de uma profissão, tendo no papel do bibliotecário, ainda que embrionariamente vinculado ao livro, uma importância maior quando o relacionamos com a democracia, onde o acesso à informação permite formar sujeitos autônomos e críticos de seu contexto social.

Dessa forma, torna-se imperativo considerar e questionar constantemente se, embora o bibliotecário seja formado a partir dos entendimentos de uma ciência social que reconhece a importância da informação e formação do sujeito através do conhecimento, estamos genuinamente preocupados com essas questões e fundamentos, ou simplesmente nosso fazer se desvincula de sua gênese e servimos a outros senhores e a outros ideais.

#### **4 OS FLUXOS INFORMACIONAIS E SUAS RELAÇÕES COM A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: convergências e complexidades**

Na busca por refletir sobre o elo que integra a mediação da informação aos fluxos informacionais, é necessário aproximar compreensões, que são importantes no entendimento do todo e das partes no contexto dos ambientes informacionais e no intento de satisfazer as necessidades informacionais do leitor em um ambiente complexo.

A esse respeito, quando se aborda, por exemplo, a informação eletrônica, colabora-se para ficar mais fácil de entender a relação com os fluxos, pois ambos trazem consigo outros vieses, como o digital e o virtual, em seus suportes híbridos pautados na dinamicidade das plataformas tecnológicas, dinamicidade misturada à efemeridade.

Essas características de dinamicidade, efemeridade e fluidez (dentre outras) das informações, tão presentes também no debate dos fluxos, são abordadas por Almeida Júnior (2008), ao resgatar suas abordagens de 2004, no âmbito das informações eletrônicas e atividades culturais. No que se refere a este texto, não avançaremos às questões relativas às atividades culturais, que, por si, dariam extensas linhas de discussão. Enfatizaremos a questão das informações eletrônicas e suas correlatas.

No bojo desse assunto tão integrado aos nossos dias, em que a tecnologia se alojou em todos os ambientes, é ela, a tecnologia, que dá aparente aspecto de moderno profissional da informação, ao mesmo tempo em que coloca a discussão da Ciência da Informação como atual.

Entretanto, a tecnologia vem evidenciar discrepâncias no entendimento da comunidade científica referente ao objeto de estudo da área. Afinal, se o objeto da Ciência da Informação é a informação registrada, como estudar algo que não é, mas está informação? Como lidar com sua efemeridade?

Assim, Almeida Júnior (2008, p. 51) propõe “que o objeto da Ciência da Informação seja, mais do que a informação, a mediação da informação”. É um ponto fundamental de discussão, que, por razões históricas, não é consenso e tampouco a corrente prevalecente. Entretanto, há de se considerar esse aspecto quando nos colocamos em posição de limitação na busca de um entendimento sobre nosso objeto de estudo. Se considerarmos que lidamos com a informação registrada, estamos

objetivando; portanto, não poderemos avançar na subjetividade que compõe o conhecimento e nos processos que compõem a sua apropriação e construção.

Além disso, torna-se paradoxal dizer que lidamos com a informação registrada presente num ambiente tão subjetivo e híbrido como os ambientes digitais. Novamente a limitação exige uma mudança no olhar, que, por conseguinte, possa nos levar a novos paradigmas, voltados à complexidade dos fenômenos.

Também os fluxos informacionais endossam o mesmo problema, em que derivam da teoria dos sistemas, quando se busca objetivar de tal maneira que não ceda espaço para as especificidades, conflitos, multiplicidade de olhares e compreensões, necessários ao fazer científico em um contexto social.

Bauer (2009) evidencia o exposto ao colocar a deficiência da teoria dos sistemas, que busca a noção de equilíbrio, forjada dos sistemas naturais, cujo ciclo sem interrupções visa exatamente ao equilíbrio, sem possibilidade de relativizar, num processo rígido de delimitação.

A esse respeito, o desenvolvimento da sociedade, por meio de novos questionamentos oriundos da realidade já dissociada das explicações do modelo vigente, fez emergir novas concepções e entendimentos que puderam dar cabo das limitações previstas no sistemismo que limitava a maneira de entender o contexto geral e as especificidades daquele momento histórico.

Morin (2005) esclarece que a teoria dos sistemas contribuiu para solucionar o problema do reducionismo que permeava a compreensão do pensamento clássico, ao incorporar o holismo como novo princípio que explicava a totalidade e não somente no nível dos elementos de base, ou seja, nas partes, como fazia o reducionismo. Porém, o holismo, na teoria dos sistemas, estava igualmente subordinado ao reducionismo ao qual se opunha, contemplando também uma visão parcial, unidimensional e simplificadora do todo.

Ao refletir de maneira ampla e reelaborar o conceito de sistemas, Morin (2005) supera alguns conceitos presentes no pensamento clássico, como o reducionismo, que compreende o todo a partir da descrição das partes; o holismo, que reduz o que é complexo apenas ao todo, negligenciando as partes; e o hierarquismo, que impõe uma precedência unilateral do todo sobre as partes, compondo uma estrutura rígida na relação todo/parte.

Seguindo suas compreensões, o pensamento complexo nos sistemas deve avançar de uma relação linear determinista de causa-efeito para uma compreensão considerando relações onde ocorram a auto-organização e o dinamismo do sistema, em situações de complementaridade e, por vezes, até antagônicas e conflitantes. Esse conflito, também presente na mediação, é próprio dos sistemas vivos, onde o olhar não se concentra somente nas estruturas, mas também nos sujeitos.

Essa flexibilidade que permite lidar com constituintes e situações heterogêneas é essencial para os sistemas complexos, e que, novamente, retorna à discussão tanto nos fluxos de informação quanto na mediação da informação, pois resultam na convivência dual do uno e do múltiplo, ou do individual e do coletivo, ou do singular e do plural, ou do sujeito e do mundo.

Assim, complexidade, fluidez, subjetividade, conflito e dinamicidade despontam como elos integradores entre os fluxos de informação e a mediação da informação que, por razões aparentes, são algumas características da natureza da informação, discutidas nestes e em outros temas nas várias disciplinas e campos científicos, cada uma com suas interpretações e ênfases que lhe são peculiares e que continuam sempre atualizadas, que avançam e se ampliam mesmo nas condições de tensionamentos próprios da ciência.

## 5 CONCLUSÃO

O sujeito informado é, teoricamente, mais crítico em relação ao seu contexto, a partir das reflexões oriundas dessas ideias, isto é, do conhecimento construído, fruto da apropriação das informações. Nesse sentido, pode influenciar e transformar o sistema vigente e passar a ser protagonista dos rumos sócio-históricos.

Os ambientes organizacionais, fortemente sedimentados no modelo econômico vigente, qual seja, o modelo capitalista, são dependentes do sujeito cognoscente, através de suas ações e decisões, pautadas nos seus conhecimentos, que nem sempre são suficientes para o nível de ação/ decisão por ele executado. O que outrora dependia apenas das forças físicas de trabalho nas linhas de produção mudou para as forças cognitivas, mentais, ainda que em parte do processo existam serviços operacionais puramente mecânicos.

Concluimos, com os aportes trazidos para esta pesquisa, que as inter-relações estabelecidas entre a mediação da informação e os fluxos de informação partem das constituintes e características mencionadas, que colaboram, conseqüentemente, para reforçar o caráter social da Ciência da Informação, que se preocupa com a complexidade dos fenômenos informacionais pertencentes à sociedade em todas as suas ambiências e interações.

A compreensão do todo e das partes, concomitantemente, e as noções de incompletude e de conflito são características essenciais para o pensamento complexo, em que se conhecem os fluxos, os caminhos, as etapas, os vieses, as especificidades de cada ambiente, situação, fato, contexto; e se entende de maneira ampla, lato, as generalidades do ambiente e realidade a que pertence.

É possível considerar também que a informação é percebida a partir da relação com o sujeito, gerando um movimento dinâmico e dual, e o sujeito constrói o conhecimento a partir da sua relação com os outros, com o mundo, momentos em que a mediação se faz presente. Não há como se distanciar, se isolar, e querer um olhar multidimensional.

De maneira igualmente dialógica, no contexto dos fluxos, observa-se que, para a apropriação da informação, é preciso fazer uso da percepção e dos recursos sensoriais que compõem e interagem com o exterior (externo). Em contrapartida, necessita-se de posterior reflexão, análise, síntese, que compõem o interior do indivíduo (interno). Essa relação de espaço e tempo por vezes não é percebida, devido à velocidade com que acontece, mas se reflete no julgamento, nas decisões e ações do indivíduo.

Considerando as conclusões e o entendimento de que este tema se mantém importante para o desenvolvimento da ciência e da sociedade e, portanto, não se esgota neste texto, sugere-se a continuação de pesquisas que contemplem os fundamentos sociais e epistemológicos da mediação da informação, dos fluxos de informação, e outros temas abarcados pela Ciência da Informação, proporcionando, com isso, um debate transversal sobre a complexidade inerente aos fenômenos investigados por essa ciência de natureza social, com postura pós-moderna e atuação interdisciplinar.

A mesma sugestão vale para a realização de pesquisas que se concentrem na constatação e aplicabilidade dos conceitos discutidos, em que se pode verificar a aderência dos temas aqui apresentados, estabelecendo o diálogo entre teoria e prática, fundamentais para o atendimento das demandas sociais presentes e futuras.

Por fim, cabe destacar que sem a relação e reflexão não ocorre apropriação da informação e tampouco há construção de conhecimento e, assim, permanece-se no pensamento raso, dissociado da realidade, e na inércia que a ignorância concede e que satisfaz àqueles que não querem mudanças que prejudiquem o *status quo* que os favorece.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. *In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). Gestão da informação e do conhecimento*. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.

ALMEIDA JUNIOR, 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. p. 9-32.

AMEIDA JÚNIOR, O. F. Profissional da informação: entre o espírito e a produção. *In: VALENTIM, M. L. P. (Org.). Profissionais da informação: formação, perfil e atuação profissional*. São Paulo: Polis, 2000. p. 31-51.

ARAÚJO, C. A. A. A ciência da informação como ciência social. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 3, p. 21-27, 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/985/1026>>. Acesso em: 11 dez. 2017.

BAUER, R. *Gestão da mudança: caos e complexidade nas organizações*. São Paulo: Atlas, 2009.

BICALHO, L. M.; OLIVEIRA, M. Transdisciplinaridade nas Ciências: o lugar da Ciência da Informação. *In: Encontro Brasileiro de Estudos da Complexidade (IEBEC), 2005, Curitiba. Anais...* Curitiba, 2005.

BORKO, H. Information Science: What is it? *American Documentation*, v. 19, n. 1, p. 3-5, jan. 1968.

BORTOLIN, S. A leitura e o prazer de estar na biblioteca escolar. *In: SILVA, R. J.; BORTOLIN, S. (Org.). Fazeres cotidianos na biblioteca escolar*. São Paulo: Polis, 2006. p. 65-72.

GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, Brasília, v. 3, n. 1, p. 85-99, jan./dez. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/28/58>>. Acesso em: 11 dez. 2017.

MORIN, E. *Ciência com consciência*. 8. ed. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2005. *Inf. Pauta, Fortaleza, CE, v. 2, n. 2, jul./dez. 2017*

ORTEGA Y GASSET, J. **El libro de las misiones**. Madrid: Espasa-Calpe, 1976.

PINHEIRO, L. V. R. Campo interdisciplinar da Ciência da Informação: fronteiras remotas e recentes. *In*: PINHEIRO, L. V. R. (Org.). **Ciência da informação, ciências sociais e interdisciplinaridade**. Brasília: IBICT, 1999. p. 155-182.

POMBO, O. **Interdisciplinaridade**: ambições e limites. Lisboa: Antropos, 2004. 203 p.

SANTOS, B. de S. Um discurso sobre as ciências na transição para uma ciência pósmoderna. **Estudos Avançados**, São Paulo, v. 2, n. 2, p. 46-71, 1988. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ea/v2n2/v2n2a07.pdf>>. Acesso 20 nov. 2017.

SARACEVIC, T. Interdisciplinarity nature of Information Science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n. 1, p. 36-41, 1995. Disponível em: <[http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/\\_repositorio/2010/03/pdf\\_dd085d2c4b\\_0008887.pdf](http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/_repositorio/2010/03/pdf_dd085d2c4b_0008887.pdf)>. Acesso em: 20 nov. 2017.

SILVA, J. C. Percepções conceituais sobre mediação da informação. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto, v. 6, n. 1, p. 93-108, mar./ago. 2015. Disponível em: <<https://www.revistas.usp.br/incid/article/download/89731/96288>>. Acesso em: 10 dez. 2017.

TARGINO, M. G. A interdisciplinaridade da Ciência da Informação como área de pesquisa. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 5, n. 1, p. 12-17, jan./dez. 1995. Disponível em: <<http://basessibi.c3sl.ufpr.br/brapci/v/a/7700>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

TAYLOR, R. S. **Value-added processes in information systems**. Norwood, NJ: Ablex Publishing, 1986.

VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

VALENTIM, M. L. P. Ambientes e fluxos de informação em contextos empresariais: o caso do setor cárnico de Salamanca/Espanha. **BJIS**, Marília, SP, v. 7, n. Especial, p. 299-323, 1º sem. 2013. Disponível em: <<http://www2.marilia.unesp.br/revistas/index.php/bjis/index>>. Acesso em: 20 nov. 2017.

## **SOBRE OS AUTORES**

### **Elder Lopes Barboza**

Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação. Universidade Estadual Paulista (UNESP).  
E-mail: elderlopes@bol.com.br

### **Oswaldo Francisco de Almeida Júnior**

Doutor em Ciências da Comunicação pela Universidade de São Paulo (1999). Professor associado da Universidade Estadual de Londrina (UEL). Professor titular do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação da Universidade Estadual Paulista (UNESP).  
E-mail: ofaj@ofaj.com.br

**Recebido em:** 14/11/2017; **Revisado em:** 18/12/2017; **Aceito em:** 19/12/2017.

### **Como citar este artigo**

BARBOZA; Elder Lopes; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. A mediação da informação nas discussões sobre os fluxos informacionais. **Informação em Pauta**, Fortaleza, v. 2, n. 2, p. 55-73, jul./dez. 2017.