

# MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

JULIANA FACHIN\*

## RESUMO

O presente trabalho estabelece uma reflexão sobre o processo de mediação da informação. O uso da informação, a absorção, o acesso e o conteúdo fazem parte do cenário do processo de mediação no fluxo informacional, fator essencial para a constituição de estoques de informação, no intuito de se realizar a representação e a escolha dessas informações nos estoques informacionais. Identifica o mediador como elemento que intervém na busca e no acesso à informação, desempenhando papel fundamental no processo de obtenção do conhecimento. Aponta algumas funções que o mediador desenvolve entre o usuário e a informação no processo de mediação. As considerações finais relatam o impacto das tecnologias de informação e seu uso, bem como a importância do mediador para “melhor” recuperar o acervo informacional.

**PALAVRAS-CHAVE:** Mediação da Informação. Fluxo da Informação. Sociedade do Conhecimento.

## ABSTRACT

This study brings up a reflection on the information mediation process. The use of information, its absorption, access and content, are part of the scenario of the mediation process in the informational flow, which is essential for the establishment of stockpiles of information in order to make the representation and choice of this information in informational inventories. Herein, the mediator is identified as an element that is involved in information search and access, thus playing a key role in the process of obtaining knowledge. Some functions that the mediator develops between the user and the information in the mediation process are also pointed out. Conclusions show the impact of information technology and its use, as well as the importance of the mediator to “better” retrieve information.

**KEYWORDS:** Information Mediation. Information Flow. Knowledge Society.

---

\* Bacharel em Biblioteconomia pela UFSC; Mestranda do programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação pela UFSC.

# 1 INTRODUÇÃO

A Sociedade do Conhecimento passou a usar *informação* mais do que nunca em toda história da humanidade, a sociedade sentiu a necessidade de alta produção e consumo de informação como forma de alavancar o crescimento. Nesse sentido, o advento da *web* tornou-se um canal condutor, ambiente em que se encontra todo tipo de informação, possibilitando de forma rápida uma constante troca informacional.

“A experiência da rede, portanto, é a de um "mundo" cada vez mais ao alcance de um clique no *mouse*, cada vez mais perto e, no entanto, cada vez mais difícil de percorrer, cada vez mais difícil de encontrar, cada vez mais distante do nosso conhecimento.” (VAZ, 2008, p. 228). Usuários das redes da *web* acessam a Internet em busca de diversos tipos de informação seja para qual for o seu uso e finalidade.

O que caracteriza a atual revolução tecnológica não é a centralidade de conhecimentos e informação, mas aplicação desses conhecimentos e desta informação para a geração de conhecimentos e de dispositivos de processamento/comunicação da informação, em um ciclo de realimentação cumulativo entre a inovação e seu uso. (CASTELLS, 2011. p. 51).

A informação sempre foi e sempre será o elemento de ligação da sociedade. Nos sistemas de comunicação em rede, o acesso às informações disponíveis nesse ambiente virtual facilita a aquisição e a construção de novos conhecimentos, por isso a sociedade da informação nunca produziu tanta informação como nos últimos trinta anos.

Nesse ambiente informacional, a comunicação é o fator de ligação, que propicia mais que acesso à informação, propicia também o contato, a comunicação entre pessoas. Maffesoli (2008, p. 20) enfatiza: “A comunicação é que nos liga ao outro, a comunicação é o que faz a religação, é o cimento social, a cola do mundo moderno.”

A troca de informação por meio dos sistemas da rede ocasiona uma constante massa informacional que se constituiu pela produção acelerada do conhecimento e pela disposição nos meios da *web*. Esta produção em massa de informação designa a necessidade de gerenciamento e organização do acervo volúvel, constituindo os estoques informacionais, dispondo de forma ordenada informações selecionadas e armazenadas em um sistema de interesse de um

público com interesses em comum.

Os estoques informacionais se constituem pela demanda do fluxo informacional, que determina quais acervos informacionais são relevantes ou não, isso é, conforme a demanda da necessidade informacional de seus usuários, é que os conjuntos informacionais são agrupados, aumentando sua capacidade. Com o aumento da demanda informacional, a necessidade de mediação começa a ser necessária para que o usuário do sistema possa ter o acesso garantido.

A mediação entre o usuário e a informação, com a finalidade de auxiliar na recuperação e de minimizar o tempo para a obtenção da informação, visa também maximizar o potencial da recuperação da informação relevante para o efetivo uso pelo usuário, concretizando o objetivo dos estoques informacionais.

Os serviços específicos do mediador de informação, que acaba agindo como elo, intervindo na forma de buscar e recuperar a informação, orientando e potencializando a obtenção da informação para a construção do conhecimento, agindo de forma diferente nos sistemas da *web* para o sistema presencial.

O mediador tem um papel importante nesse processo de mediação da informação, ele usa seus conhecimentos para criar ferramentas facilitadoras de acesso aos acervos informacionais, destinados a públicos distintos. Morin (2000, p. 30) enfatiza a dificuldade de encontrar nas redes da *web* a informação desejada: “Eis o problema universal para todo cidadão: como adquirir a possibilidade de articular e organizar as informações sobre o mundo.” A ideia de que é possível encontrar tudo facilmente na *web* tornou as pessoas mais conhecedoras de muitas coisas, mas ao mesmo tempo limitadas quanto ao conhecimento do todo. Nesse sentido, a mediação tornou-se um facilitador para o acesso à informação.

Castells (2010) enfatiza que a Internet, por ser uma rede conectada a outras redes, é usada para a comunicação, interação e organização social, realizando a constante troca de informação. Nessa organização social, constituem-se os crescentes estoques informacionais, os sistemas de recuperação, a mediação da informação, os mediadores e a rede da *web* que facilita esse processo social de troca da informação.

Este trabalho tem como proposta apresentar uma breve reflexão sobre o processo de mediação da informação, focando na informação como fonte produtora dos estoques informacionais, envolvendo o fluxo e a demanda informacional, voltada para a necessidade do usuário.

Para a realização dessa reflexão, utilizou-se, como procedimento metodológico, um levantamento bibliográfico, pela prática da revisão de literatura. A abordagem é de caráter descritivo, indicando pontos inerentes para a discussão do tema e a construção do foco central do artigo, envolvendo os elementos que fazem parte do processo de mediação da informação. Para desenvolver a discussão, foram usadas como base literaturas de referência compostas por autores que escreveram sobre o assunto.

## 2 SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Sociedade do conhecimento destina-se diretamente ao uso e ao direcionamento da informação como base para o desenvolvimento social, seja na produção, consumo, guarda ou destino da informação. Burch (2005, p. 2) aponta para a construção de uma sociedade baseada no conhecimento:

[...] o eixo principal desta sociedade será o conhecimento teórico e adverte que os serviços baseados no conhecimento terão de se converter na estrutura central da nova economia e de uma sociedade sustentada na informação.

A sociedade baseada na informação para realizar a produção do conhecimento cresceu rapidamente devido ao processo de comunicação pelas redes da *web*, que facilitou a troca de informação, alavancando a produção, acelerando novos conhecimentos em todas as partes da sociedade.

Os sujeitos da sociedade do conhecimento passaram a construir, criar, compartilhar e disseminar informações usando as tecnologias de comunicação. Conforme Castells (2011), o mais importante nesse processo de troca de informação foi a construção de uma rede, uma teia de conhecimento em toda a sociedade, que realiza a busca incessante pelo conhecimento fazendo crescer a troca de informação por meio das redes da *web*.

A informação na sociedade do conhecimento passou a ser o objeto de maior importância nas últimas décadas do século XX, por ter a característica de uma sociedade que utiliza a informação para gerar conhecimento e maximizar o crescimento econômico, empresarial, e também social. Ambrosi et al. (2005) ressalta que a informação passou a ser importante para o desenvolvimento da sociedade, comparando-a com a necessidade da água, da energia, como fonte vital para a sobrevivência da sociedade do conhecimento.

Desde então, o uso constante da informação passou a ser algo existente em todos os segmentos da sociedade, contando com o advento das tecnologias que facilitaram o acesso, a obtenção e a disseminação como também maior produção do conhecimento. “[...] O acesso ao conhecimento é uma questão de desenvolvimento econômico, mas também uma questão de participação individual e da liberdade humana.” (BALKIN, 2006, p. 2).

## **2.1 Informação**

O processo de construção do conhecimento que o homem engendra diariamente para entender funcionalidades da sociedade, passando a fazer sentido suas funções, desenvolvimento, toda existência dos seres vivos dentro deste ‘plano’, em que a informação é algo vital para o desenvolvimento da sociedade. “Informação e conhecimento são, essencialmente, criações humanas, e nunca seremos capazes de administrá-los se não levarmos em consideração que as pessoas desempenham, nesse cenário, um papel fundamental.” (DAVENPORT, 1998, p. 12).

A informação, quando usada e absorvida, pode se transformar em conhecimento e propiciar a produção de novas informações partindo da primeira, gerando um círculo retroalimentativo. Almeida (2009, p. 13) define informação como “processamento de dados em seu sentido mais amplo: estocar, recuperar e processar dados como atividade e/ou recurso essencial para todas as trocas econômicas e sociais.” Mas essencial para garantir a sobrevivência do ser humano na terra.

A Informação, devido a sua complexidade e ambiguidade, ajuda a diminuir as incertezas, mas também pode aumentar as dúvidas, depende do uso e entendimento que for feito e do resultado obtido.

A assimilação da informação difere de indivíduo para indivíduo. Se dez pessoas lerem o mesmo texto, no mesmo espaço, e ao mesmo tempo, cada uma vai ter uma versão diferente do texto, sugerindo que cada uma, com seu pré-conhecimento tácito sobre o assunto, agrupa as informações já existentes na sua memória com as novas, transformando tudo em um novo conhecimento, absorvendo partes que considera importantes e eliminando outras que não lhe interessam naquele momento.

Almeida Júnior (2009, p. 97) define essa condição informacional de obtenção de conhecimento.

A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa

com o suporte e a apropriação da informação. [...] entendemos a informação a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento. [...] A informação não existe antecipadamente, mas apenas na relação da pessoa com o conteúdo presente nos suportes informacionais. Estes são concretos, mas não podem prescindir dos referenciais, do acervo de experiências e do conhecimento de cada pessoa. Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais.

A absorção de novos conhecimentos adquiridos com a introdução de novas informações depende do suporte em que estão disponíveis, da transmissão, da comunicação e da divulgação, todos esses elementos influenciam no processo para a aquisição e construção de novos conhecimentos.

Para Almeida Júnior (2009, p. 10) “[...] a informação é efêmera e se concretiza apenas no momento em que se dá a relação do usuário com o suporte que torna possível a existência dela, informação.” Partindo da obtenção é que a possibilidade de transformar a informação em conhecimento se potencializa.

Sobre esse aspecto informacional da necessidade de ‘deter’ a informação produzida em suportes para que seja possível realizar a recuperação futura, e para que esta informação/conhecimento não se perca é que os sistemas de gerenciamento e estoques de informação se constituem.

## **2.2 Estoques de Informação**

Os estoques informacionais são sistemas que visam à manutenção da informação, constituídos para guardar e preservar o conhecimento produzido. Esses sistemas funcionam tanto em suporte físico como pela *web*. Portanto, a funcionalidade desses sistemas são fundamentais para a efetiva troca de informação entre o sistema e o usuário desse meio.

Para a manutenção do fluxo informacional nos estoques, cuidados são tomados pela equipe de gestão do acervo, de forma que a organização da massa informacional facilite o acesso e a obtenção da informação desejada.

“Um estoque de itens codificados servirá, principalmente, para direcionar o receptor para a informação útil, mas estabelece a necessidade de haver um duplo fluxo de comunicação.” (BARRETO, 2000, p. 2). Nesse duplo fluxo, um seria para a recepção da informação e o outro para a transmissão dessa informação, em um processo de representação da informação, entre o emissor e o

receptor.

A etapa da representação (codificação) da informação é tão importante quanto o próprio acervo, pois esse trabalho garantirá a recuperação e o efetivo uso da informação contida nos estoques. Pouco adianta conter em um estoque informacional documentos com informações relevantes de credibilidade se os usuários não conseguirem recuperá-las para o uso.

As ações de informação, quando orientadas à otimização dos processos de racionalidade institucional, dirigiam-se a processos informacionais e seus suportes documentários sujeitos a regras de geração, guarda e circulação definidas em contextos organizacionais, conforme estratégias de ação de seus atores sociais. (GOMEZ, 1995, p. 6).

Quanto à preservação do acervo contido nos estoques informacionais, o gestor é responsável pelo planejamento e manutenção desse acervo. É ele quem deve criar as ferramentas de prevenções e cuidados com o acervo, resguardando-se para ações futuras, que o acervo digital poderá enfrentar, inclusive pelas intempéries que os sistemas informacionais podem passar. Gomez (1995, p. 7) enfatiza a situação debilitada a qual alguns sistemas podem enfrentar:

Dado o caráter quase imaterial do registro virtual, sua duração é quase igual à sua processabilidade, limitada pela obsolescência tecnológica. Um banco de dados, uma rede, um sistema de informação têm o espaço social de vigência e interlocução que corresponde agora às condições tecnológicas: a interoperabilidade, as potencialidades de migração tecnológica de seus registros, as condições diferenciais dos ambientes de informação públicos ou patenteados, a capacidade de oferecer ou não interfaces amigáveis.

Os estoques informacionais demandam manutenção contínua dos mecanismos mantenedores, já que envolvem diversas tecnologias para o seu efetivo funcionamento, mas que são vitais para a sobrevivência do sistema e muitas vezes do acervo.

Todo o cuidado e manutenção do acervo nos estoques informacionais estão diretamente ligados ao uso da informação, como forma de prestação de serviço aos usuários. Por isso, o fluxo informacional entre usuários e sistemas deve ser constante, para justificar a obtenção do acervo e a manutenção dos sistemas.

González de Gómez (1995, p. 5) enfatiza que “a valorização do

produto sobre o processo formativo do conhecimento científico favorecerá uma visão entitativa da informação e uma 'modelagem' das ações de informação orientadas à formação, organização e atualização de 'estoques': coleções, acervos, bases documentárias e bibliográficas."

O processo de armazenamento e disposição da informação visa atender a demanda informacional da sociedade, em que os fluxos informacionais se diferenciam conforme cada categoria e classe social, assim como a característica da produção da informação de cada classe.

### **2.3 Fluxo Informacional**

O fluxo informacional envolve a troca e a obtenção da informação em que o usuário é o elemento-chave desse processo. Davenport (1998) enfatiza que o fluxo de informação está na necessidade de troca da informação produzida, gerando novos conhecimentos. É essa necessidade de troca e produção de informação conciliada ao fator da comunicação em que o fluxo informacional consiste.

González de Gómez (1995) assinala que as mudanças no processo de comunicação e nas estruturas de informação estão ligadas à economia e às tecnologias de informação, influenciando diretamente no acesso informacional do usuário. Criando meios diferentes de acesso ao acervo constituído pela necessidade informacional da sociedade.

Há dois tipos de fluxo informacional, a informação para consumo e a informação para a venda (de produtos), os dois segmentos são reflexo da demanda informacional existente no mercado, em que um se diferencia pela característica do usuário: necessidade informacional, e a outra pela finalidade da informação a ser consumida.

A produção de informação no mercado consumidor é diferente da produção no mercado comercial. No mercado de consumo, quanto mais informação de qualidade o sistema dispuser, mais usuários a utilizarão, movimentando o fluxo informacional do sistema, a regra é contrária para o mercado comercial, que produz informação conforme a solicitação da demanda do mercado consumidor.

As mudanças de mercado, que agregam valor ao conhecimento e influenciam na produção e distribuição da informação, fazem crescer os estoques, movimentando o fluxo informacional, tornando-o um organismo em constante mutação. O aumento dos estoques de informações não eleva os custos do processo, mas interfere no fluxo informacional e na capacidade de armazenamento do sistema, que

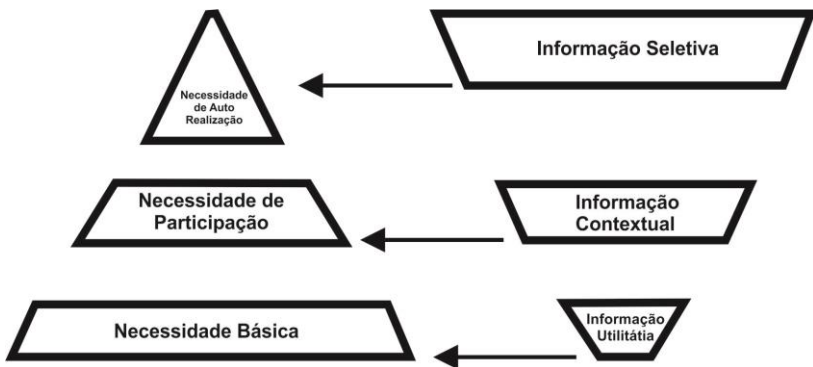
compacta cada vez mais o acervo informacional para que o sistema possa suportar toda a demanda da produção.

Castells (2011) ressalta que o fluxo de informação envolve a prestação de serviços avançados que vai desde uma simples consultoria imobiliária até o gerenciamento de sistemas de informação.

Os sistemas que atendem ao fluxo informacional tendem a atender as exigências dos usuários, que buscam cada vez mais por informações confiáveis. Barreto (2000, p. 8) aponta que o sistema informacional “necessita estar apto a atender os requisitos de qualidade como: confiabilidade, cobertura, novidade e abrangência na sua oferta de produtos e serviços de informação para atender aos requisitos impostos pela demanda.”

A demanda de informação que influencia no fluxo informacional e dita as exigências nas condições básicas para a sobrevivência do mercado, seja informacional ou econômico.

O diagrama em pirâmide de Barreto compara o público consumidor com a produção e com a necessidade informacional. O diagrama está dividido em classes com a respectiva massa informacional disponível para cada segmento. Indicando cada classe e qual massa informacional está disponível conforme a necessidade de cada um.



Pirâmide comparativa de Barreto (2000), baseada na Pirâmide de hierarquia das necessidades humanas de Maslow (1970).

São três categorias distintas, propostas por Barreto (2000); a primeira é a base (classe baixa), está em busca das necessidades básicas, por isso necessita de informações utilitárias (que no diagrama representa o maior público com a menor taxa de informação

disponível).

A segunda parte é a intermediária, fica no meio da pirâmide (classe média), esse público tem outras necessidades, as de participação, por isso a demanda informacional contextual é equivalente a demanda de usuários.

Na terceira parte do diagrama, o topo (classe alta), os usuários necessitam de informação específica que é a seletiva, sua demanda é maior que a quantidade de usuários que necessitam dela.

Esse fator, envolvendo o uso, o acesso e a obtenção da informação, sugere a hipótese de que a terceira parte do diagrama é representada pelos usuários que produzem a informação seletiva, sendo assim eles são produtores (maior escala) e consumidores (em menor quantidade); pode ser por isso que a demanda informacional é maior.

Uma das responsabilidades de muitas unidades que gerenciam e mantêm estoques informacionais é a distribuição da informação, de uma forma que potencialize o uso dos estoques movimentando o fluxo informacional.

### 3 MEDIAÇÃO

A mediação da informação é um processo realizado por mediadores que podem ser humanos ou agentes inteligentes (*softwares*), realizado em sistemas da *web* ou presencial. A mediação da informação passou a ser a conexão entre o coletivo e os indivíduos, realizada para potencializar acesso ao acervo informacional. Para Davallon (2007, p. 9), a “mediação é uma tarefa bastante específica do domínio das ciências da informação e da comunicação.” A troca de informação na *web* constituindo-se em um espaço público, facilitando o acesso à informação e ao processo de distribuição e consumo realizado nesse ambiente.

Com o fácil acesso à *web*, todos podem ser produtores, mediadores e usuários de informação. Cada vez mais, essa massa informacional cresce e está em constante mutação. Almeida Júnior (2009, p. 11) conceitua o ambiente informacional em que é realizada a mediação:

O conceito de mediação da informação que formulamos tem como base a apropriação e a interferência e esta se dá em vários âmbitos: do usuário, do profissional da informação, do suporte informacional, do produtor da informação, das mídias, dos meios, dos equipamentos informacionais etc.

O constante consumo de informação pela sociedade demandou diversas funcionalidades no processo de mediação. Uma delas é o atendimento diversificado para cada usuário, almejando atender suas necessidades específicas. Conforme Quadros (2001, p. 11), o processo de mediação “é algo natural, [...] temos como ator-chave o ser humano, que, com os seus conhecimentos explícitos e tácitos, é um elo capaz de proporcionar o encontro entre geradores e receptores da informação.”

A forma de mediar informação quando não havia as tecnologias de comunicação eram mais voltadas para captar e disponibilizar a informação de interesse geral de forma igual para todos. Com a diversidade de informação disponível na *web*, a função do mediador tornou-se mais ampla, voltada mais para filtro, pois as necessidades dos usuários também se ampliaram.

Para Almeida (2008, p. 5), a mediação envolve bem mais que o simples acesso à informação.

A idéia de mediação envolve coisas muito diferentes entre si, que abarcam desde as velhas concepções de “atendimento ao usuário”, passando pela atividade de um agente cultural [...] até a construção de produtos destinados a introduzir o público [...] chegando à elaboração de políticas de capacitação ou de acesso às tecnologias de informação e comunicação etc.

Nesse sentido, a mediação que existia antes das tecnologias era mais geral, e a mediação depois das tecnologias ficou voltada para públicos, grupos, gêneros, ou seja, mais específica para cada segmento de usuário, conforme as necessidades de cada um.

O uso das tecnologias para o acesso à informação facilitou a distribuição da informação, tornando-se um ambiente muito utilizado para diversas atividades. Vaz (2008, p. 233) enfatiza a característica da mediação e do mediador utilizando a *web*:

As ações do mediador apropriadas a este meio incluíam a criação de facilidades e espaços para que os indivíduos possam se expressar e se reunir. Incluíam ainda a capacidade de conter múltiplas informações e distribuí-las rapidamente segundo cada indivíduo. Como diferença em relação à atividade do mediador associado aos meios de comunicação de massa, o novo mediador não precisa e não pode selecionar as informações a entrarem no espaço público da rede. Ao contrário, deve conter muitas informações para poder atender à diversidade de demandas individuais. O atendimento à demanda,

porém, deve ser rápido, evitando a desistência individual devido à extensão da viagem necessária, o que idealmente requer uma capacidade de personalização pelo registro e processamento dos hábitos dos usuários que passeiam por seu *site*.

Essa facilidade que o usuário deve ter ao transitar na *web* é algo pensado no segmento da economia, em que o fluxo de informação movimentava os sistemas de venda e consumo em diversos setores. Nesse sentido, os agentes inteligentes medeiam a informação entre o usuário e os bens de consumo que devem estar ao alcance do usuário para que ele possa adquiri-los.

Percebendo essa necessidade dos usuários da *web*, as empresas investiram em sistemas de mediação de busca, de compra, de perfil de usuário entre outros sistemas que beneficiam o comércio. Os mediadores de sistemas voltados para o consumo buscam induzir e sugerir produtos para os usuários, muitas vezes sem que lhes seja pedido.

Vaz (2008, p. 234) enfatiza a questão comercial da informação por meio da *web*, “[...] pode-se dizer que o valor da mediação, especialmente dos *sites* comerciais, reside primariamente na distribuição de informações, oferecendo muitas e facilitando a rápida apropriação individual.”

As livrarias virtuais são bons exemplos dessa prática, elas mapeiam as buscas e as tendências dos usuários e lhes oferecem produtos similares ou do gênero, potencializando a venda e o consumo desse produto. Outra prática são os resumos feitos pelos mediadores dessas livrarias, que tendem a induzir o leitor/usuário a adquirir a obra de interesse.

A mediação voltada para produtos de consumo visa manter o comércio virtual, em que os usuários dos sistemas de venda (lojas, *sites* etc.) buscam informações sobre produtos e serviços, garantindo a permanência desse segmento no mercado. Já a mediação da informação para o uso é feita para atender as necessidades informacionais de seu público, como exemplo, uma biblioteca universitária.

Os dois meios de mediação buscam atender as necessidades de seus usuários, saciam os anseios informacionais de cada um e desenvolvem o serviço que é proposto: oferecer informação para o consumo e para a venda (nesse caso, de produto).

### **3.1 Função do Mediador**

O mediador tem a função de auxiliar o usuário, intercedendo na

busca e localização da informação, utilizando meios de busca para obter nos estoques informacionais a informação desejada e disponibilizá-la ao usuário. Vaz (2008, p. 230) enfatiza: “Para aquele que busca uma informação, um bem ou um serviço na rede, o mediador permite atender o desejo singular.”

O mediador também facilita o acesso à informação criando instrumentos facilitadores, como resumos, índices, fichamentos, buscas especializadas etc., que são tanto usados no ambiente da *web* ou em suporte físico.

A função mediadora dos pesquisadores e dos profissionais da informação se faz cada vez mais necessária, buscando conectar os indivíduos, as bases de conhecimento local, às demais fontes de informação e conhecimento disseminadas na sociedade. (ALMEIDA, 2008, p. 21).

Com o uso da internet, a troca de informação passou a representar um espaço em comum ‘público’, expandindo as opções de acesso aos usuários, o mediador desse ambiente passou a ser uma chave importante para esse processo de aquisição e troca de informação. Quadros (2001, p. 18) aponta a importância da mediação:

[...] a mediação da informação, com o propósito de realizar o encontro entre receptores e fontes de informação, estejam estes ou não no ambiente da Internet, é um processo imprescindível para a sociedade contemporânea, da mesma forma que o mediador da informação começa a ser, cada vez mais valorizado, reafirmando o seu papel como elo de ligação e "certificador" da credibilidade das fontes de informação.

Os benefícios da intervenção de um mediador no processo de localizar e obter a informação para que o usuário possa fazer o efetivo uso dessa informação é enfatizada por Vaz (2008, p.230):

O mediador amplia as opções prováveis para um interesse quando o limite é o excesso de informações e, conseqüentemente, o tempo que se demoraria para encontrá-las. Provavelmente as informações encontradas não são as perfeitas nem esgotam o que poderia interessar ao indivíduo, mas são mais e melhores do que aquelas que ele, por si só, acessaria. Além disso, o mediador deve assegurar a credibilidade da informação ou do bem encontrado. Em termos econômicos, o mediador está reduzindo os custos de transação, vinculado ao tempo de coleta e processamento e à incerteza diante da possibilidade de uma troca oportunista, tão maior quando ocorre entre

desconhecidos.

Quando o mediador potencializa o acesso à informação, o usuário lucra com essa intervenção, seja ganhando tempo ou amplitude no campo de concentração sobre a informação desejada.

Almeida (2008) sugere a construção de uma estrutura coordenada de comunicação entre o usuário, o mediador, e como resultado da mediação, a informação como resposta.



Diagrama representativo construído pela autora.

Esse processo de comunicação representa o elo existente entre o mediador e o usuário no processo de mediação. O mediador age como um facilitador, reduzindo o tempo de busca e a espera, possibilitando a obtenção de informações confiáveis (por conhecer fontes de informação de credibilidade), potencializando o uso dessa informação.

Para Vaz (2008, p. 229), “O mediador será aquele que não apenas facilita as expressões individuais, mas também permite a cada um encontrar seu público.” Pessoas comuns estão se tornando mediadoras, quando selecionam um conjunto de informações e disponibilizam na *web*, em *sites*, *blogs*, redes sociais ou *home page*, possibilitando o acesso para outras pessoas interessadas nessas informações.

A mediação é uma ação realizada entre dois elementos, usuário e mediador, envolvendo-os no processo de busca dos estoques informacionais e do fluxo de informação. Esses elementos se interligam, um independente do outro, mas quando juntos conseguem oferecer bons resultados satisfazendo (de certa forma) os usuários.

## 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Sociedade do Conhecimento proporcionou um grande acervo informacional na *web*, esse acesso condicionou novos serviços de atendimento informacional aos usuários, ampliando a função dos mediadores, possibilitaram a ampla comunicação entre os indivíduos da sociedade global com as suas necessidades locais; ampliando a produção exponencialmente do acervo informacional que passou a ser disponível na *web*, obrigando a humanidade a criar novos meios de localização e obtenção dessas informações.

A demanda por diferentes informações também propiciou uma forma diferente de comércio, mobilizando a economia para funcionar nesse novo ambiente econômico, em que as informações necessitam estar acessíveis de forma rápida e fácil, por isso a demanda do uso de agentes inteligentes no processo de mediação, para comunicar-se com os sistemas, com os estoques informacionais, apresentando para o usuário a resposta a suas perguntas.

Com a tamanha demanda informacional, o mediador humano tornou-se indispensável, atuando não apenas no processo de intervenção na busca e disposição da informação, como na criação de ferramentas para facilitar a localização do acervo bem como o acesso a ele.

Nesse cenário informacional, a possibilidade do homem de se conectar e de ter acesso às informações na *web* mudou algumas características sociais, familiares e mercadológicas, introduzindo novos costumes na sociedade, passando a habitar também o ciberespaço em que multidões se conectam, encontram-se para se comunicar e trocar informações constantemente, e, que está em total crescimento.

A informação passou a ser o elemento propulsor que direciona a humanidade para produzir e consumir cada vez mais informações, absorvendo-as e transformando-as em conhecimento, desenvolvendo meios e sistemas de captura e obtendo conhecimento, cingindo o comércio de compra e venda e de bens de consumo de forma que a presença do elemento-chave (mediador) seja essencial nessa transação informacional na sociedade do conhecimento e da informação.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da*

*Informação*, v. 1, n. 1, p.01-10, 2008.

\_\_\_\_\_. A produção social do conhecimento na sociedade da informação. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v.19, n.1, p. 11-18, jan./abr. 2009.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. *Ciência da Informação*, Brasília, DF, v.2, n.1, p. 89-103, jan./dez. 2009.

AMBROSI, Alain; PEUGEOT, Valérie; PIMIENTA, Daniel, (Org.). *Desafios de Palavras: Enfoques Multiculturais sobre as Sociedades da Informação*. Paris: C&F Éditions. 2005.

BALKIN, Jack. Um quadro teórico para um novo movimento social. In: *Conferência sobre Acesso ao Conhecimento: Organização Internacional da Francofonia*. EUA: Universidade de Yale, 21-23 abr. 2006. Conferências... EUA: Universidade de Yale, 2006.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Os agregados de informação: memórias, esquecimento e estoques de informação. *DataGramZero: revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v.1, n.3, p.1-13, ago. 2000.

BURCH, Sally. Sociedade da Informação/Sociedade do Conhecimento. In: AMBROSI, Alain; PEUGEOT, Valérie; PIMIENTA, Daniel, (Org.). *Desafios de Palavras: Enfoques Multiculturais sobre as Sociedades da Informação*. Paris: C&F Éditions. 2005.

CASTELLS, Manuel. Internet e sociedade em rede. In: MORAES, Denis de (Org.). *Por uma outra comunicação: mídia, mundialização cultural e poder*. 5. ed. Rio de Janeiro: Record, 2010. p. 255-287

\_\_\_\_\_. *A sociedade em rede*. Tradução Roneide Venancio Majer. 14 ed. São Paulo (SP): Paz e Terra, 2011. 698p.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo. *Prisma.com: Revista de Ciências da Informação e da Comunicação do CETAC*. Portugal: Universidade do Porto, n. 04, jun. 2007, 34 p.

DAVENPORT, Thomas H.. *Ecologia da Informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação?* Tradução Bernadete Siqueira Abraão. São Paulo: Futura, 1998.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Néida. *Informação: dos estoques às redes*. *Ciência da Informação*, Brasília, v.24, n.1, 1995.

MAFFESOLI, Michel. A comunicação sem fim. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Org.). *A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologia do imaginário*. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008. p. 20-32.

MASLOW, Abraham. *Motivation and Personality*. New York: Harper & Row, 1970.

MORIN, Edgar. Da necessidade de um pensamento complexo. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Org.). *Para navegar no século XXI: tecnologias do imaginário e Cibercultura*. 2. ed. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2000. p. 19-42.

QUADROS, André Luiz Lopes. *A Mediação da Informação: Os Mediadores Humanos e seus Agentes de Software Inteligentes*. Orientador: Aldo de Albuquerque Barreto. Rio de Janeiro: UFRJ/ECO/IBICT, 2001. Dissertação.

VAZ, Paulo. Mediação e tecnologia. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir Machado da (Orgs.). *A genealogia do virtual: comunicação, cultura e tecnologia do imaginário*. 2. ed. Porto Alegre: Sulina, 2008. p. 216 -238.



