

Gestão, mediação e uso da informação

Bárbara Fadel
Carlos Cândido de Almeida
Helen de Castro Silva Casarin
Marta Lígia Pomim Valentim
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior
Regina Célia Baptista Belluzzo

SciELO Books / SciELO Livros / SciELO Libros

VALENTIM, M. org. *Gestão, mediação e uso da informação* [online]. São Paulo: Editora UNESP; São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 390 p. ISBN 978-85-7983-117-1. Available from SciELO Books <<http://books.scielo.org>>.



All the contents of this work, except where otherwise noted, is licensed under a Creative Commons Attribution-Non Commercial-ShareAlike 3.0 Unported.

Todo o conteúdo deste trabalho, exceto quando houver ressalva, é publicado sob a licença Creative Commons Atribuição - Uso Não Comercial - Partilha nos Mesmos Termos 3.0 Não adaptada.

Todo el contenido de esta obra, excepto donde se indique lo contrario, está bajo licencia de la licencia Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 3.0 Unported.

1

GESTÃO, MEDIAÇÃO E USO DA INFORMAÇÃO

Bárbara Fadel

Carlos Cândido de Almeida

Helen de Castro Silva Casarin

Marta Lígia Pomim Valentim

Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Regina Célia Baptista Belluzzo

Introdução

A linha de pesquisa “Gestão, Mediação e Uso da Informação” se constituiu a partir de temáticas imbricadas e é sustentada por abordagens teóricas e metodológicas que consolidam o saber/conhecer e o saber/fazer nesse âmbito.

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.

As pesquisas voltadas para a aprendizagem informacional contemplam as questões culturais, comportamentais e as competências que envolvem produtores, intermediários e usuários de informação, e, por isso mesmo, proporcionam à linha a possibilidade de discutir a dinâmica informacional e os processos cognitivos subjacentes envolvidos desde as necessidades, buscas e usos de informação.

Nesse âmbito, os estudos relacionados às competências em informação preocupam-se fundamentalmente com o desenvolvimento do usuário, no que tange tanto a interação com diferentes

recursos informacionais quanto a aprendizagem e autonomia para apropriar-se da informação para gerar conhecimento.

A mediação da informação se constitui em uma das problemáticas investigadas na linha de pesquisa, enfocando as formas de mediação, a recepção e a apropriação da informação em diferentes contextos, de forma a refletir o papel do profissional da informação e compreender o usuário em sua complexidade. No âmbito da apropriação da informação os estudos pretendem também aprofundar os conhecimentos acerca da ação interpretativa do usuário, pois a informação pode ser determinada pelas relações sógnicas construídas a partir da experiência anterior do usuário.

O objeto da linha de pesquisa refere-se aos processos de análise e desenvolvimento de estruturas e modelos de gestão, mediação, uso e apropriação da informação em ambientes informacionais de diferentes contextos, como elementos inseridos no escopo do campo científico da ciência da informação.

Gestão da informação e do conhecimento

As organizações são núcleos sociais, uma vez que elas congregam pessoas de uma determinada comunidade, por isso o desenvolvimento de uma sociedade recebe grande influência das organizações. Assim, as organizações são núcleos sociais que tanto influenciam o meio em que estão inseridas quando recebem influência do meio influenciado. As organizações são uma forma de sociabilidade produzida, transmitida, partilhada e renovada (Sainsaulieu & Kirschner, 2006).

A informação é insumo para qualquer fazer, seja no âmbito acadêmico, seja no âmbito empresarial. A geração de “novo” conhecimento somente é possível quando a informação é apropriada pelo indivíduo, por meio do estabelecimento de relações cognitivas. Compreender que esses elementos constituem a base para diferentes ações –, tomada de decisão, planejamento, estratégias de ação etc. – que resultarão no desenvolvimento de uma organização, é o primei-

ro passo para desenvolver a percepção correta da relação e interdependência existente.

Os ambientes organizacionais complexos são apoiados por informação e conhecimento, por isso mesmo destacamos o papel desses insumos para amenizar ou reduzir a incerteza ou, ao contrário, alterar a estabilidade do conhecer e provocar mais dúvida e insegurança no indivíduo, cujos processos cognitivos são realizados na tentativa de responder às necessidades informacionais.

Defendemos que somente podemos nomeá-la “informação” se a compreendemos, ou seja, se existe por parte do sujeito cognoscente consenso em relação ao seu significado, caso contrário não é informação. Assim, o sujeito cognoscente ressignifica a informação, uma vez que infere síntese e contexto a ela.

Partimos do pressuposto de que a busca, o uso e a apropriação da informação estão relacionados a uma ação, mesmo que inconscientemente. Tal condição qualifica a informação com um insumo extremamente relevante para distintos contextos (Valentim, 2008).

As organizações se desenvolvem a partir da aprendizagem organizacional, cujo alicerce está relacionado à informação e ao conhecimento, visto que a aprendizagem se dá a partir da experiência e reconstrução de uma ação (Choo, 2003). A aprendizagem organizacional se vale de um processo dual, pois ao mesmo tempo relaciona e isola, associa e dissocia, analisa e sintetiza. Esses movimentos dialógicos estão alicerçados em informação e conhecimento e é essa dinâmica que proporciona a ação (Morin, 1999).

A gestão da informação e a gestão do conhecimento são modelos de gestão complementares, pois, enquanto a gestão da informação atua diretamente junto aos fluxos formais, isto é, o que está explicitado, a gestão do conhecimento atua diretamente junto aos fluxos informais, isto é, o que não está explicitado (Valentim, 2007).

O universo informacional é extremamente complexo e, por isso, atende de forma distinta às necessidades informacionais dos indivíduos. Nesse sentido, a cultura informacional precisa ser trabalhada em relação à produção, ao compartilhamento, ao uso e à apropriação da informação. Assim, é essencial conhecer o comportamento e as

competências essenciais para a ação do indivíduo reconhecer as próprias necessidades informacionais, primeiro passo do processo informacional.

A comunicação informacional necessita de uma mediação eficiente, assim os indivíduos envolvidos no processo devem propiciar uma dinâmica de retroalimentação constante. Portanto, o conhecimento coletivo e o conhecimento individual são frutos das interações entre os indivíduos e também das interações entre os indivíduos e os sistemas de informação.

Alguns pesquisadores da área de ciência da informação defendem que o objeto da área é a “informação registrada” e consideram o conhecimento ou o usuário elementos periféricos aos estudos da área. Contudo, se as ações para organizar, tratar e recuperar a informação têm um propósito, um contexto, um público, e só faz sentido relacionadas a essas variáveis, é impossível não estudar os fenômenos relacionados à compreensão, à apropriação e ao uso da informação por parte dos indivíduos. A gestão da informação e a gestão do conhecimento se preocupam com isso e desenvolvem metodologias que abrangem todos esses aspectos.

Mediação da informação

A mediação da informação se constitui em um segmento da ciência da informação e se articula com os outros segmentos que dela fazem parte. No entanto, propomos a mediação da informação como objeto ou núcleo epistemológico da ciência da informação.

O conceito de mediação é resultado de estudos e reflexões desenvolvidos a partir de 2001:

Mediação da informação é 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. (Almeida Jr., 2008)

No conceito, duas concepções devem ser destacadas: 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. Com base nessa neutralidade é possível também afirmar que todo o fazer desse profissional é imparcial e apolítico. Afirmando como determinante e inquestionável a interferência nesse fazer, advogamos outro caráter e outra postura do profissional da informação.

A neutralidade – se fosse possível – eliminaria ou tornaria quase improvável a manipulação. Essa ideia permeia muitos textos da área e fundamenta a concepção da imparcialidade. Sendo neutras ou imparciais, a influência e ação do profissional da informação na sociedade são nulas. Assim, poderia ser considerado um profissional passivo, mero objeto, não sujeito da história. Seria também um reproduzidor de formas de entender e explicar o mundo, quase sempre presentes nos discursos das classes dominantes, pois são elas as que, dentro da constituição atual da sociedade – determinada por elas –, inserem seus interesses, pontos de vista e a própria história como os únicos possíveis e verdadeiros. A história que se mantém, e entendida como oficial, é a dos vencedores.

Como reproduzidor, o profissional da informação reforça e sustenta os interesses e a ideologia de determinadas classes, permitindo a manutenção de uma situação favorável a uma minoria. A informação trabalhada nesse contexto torna-se instrumento de exclusão.

Convém lembrar que historicamente o bibliotecário, profissional da informação que atua dentro de parâmetros específicos da informação, sempre esteve ao lado dos excludentes, defendendo seus interesses e preservando os documentos e suportes empregados como instrumentos de manutenção do poder exercido por eles.

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. Em verdade, não fazemos uso da informação, mas, por meio dela, alteramos, modificamos, transfor-

mamos nosso conhecimento. É com esse conhecimento transformado que nos relacionamos com o mundo.

A ideia de apropriação pressupõe entendimento. O acesso físico aos suportes apenas inicia o processo de apropriação, não sendo de nenhuma maneira sua conclusão.

Nossas reflexões, hoje, apontam para uma apropriação voluntária e involuntária, consciente e inconsciente. Se sempre voluntária e consciente, a apropriação, assim entendida, implicaria a concepção de um pleno e total controle das informações no âmbito da recepção. Não haveria, assim, manipulações, informações sub-reptícias, subliminares etc.

Além disso, nossas reflexões também se dirigem e se preocupam com a desinformação, com a contrainformação.

Entre os autores que embasam nossas posições, vale destacar: Paulo Freire, Vigotsky, Robert Kurz, Newton Duarte, Ignácio Ramonet, Emir Sader, Philippe Breton, Marilena Chauí, entre outros.

Entendemos que a construção do conhecimento dá-se individualmente, embora, necessariamente, na relação com o mundo. Dessa forma, o conhecimento é individual e coletivo; o ser humano é um indivíduo, mas dependente dos outros e do mundo.

Com base nessa ideia, a informação não existe antecipadamente, não se materializa como mercadoria, ao contrário, subjetiva, propicia a transformação do conhecimento quando apropriada.

De maneira diferente do entendimento mais disseminado e aceito na área, compreendemos a informação como causa de conflitos, criadora de indagações, dúvidas, curiosidades, e não como eliminadora de incertezas. Efêmera, existe apenas no intervalo entre a relação do sujeito com o suporte e a apropriação. Essa, como já dito anteriormente, pode ser voluntária ou involuntária, consciente ou inconsciente.

Outra defesa que fazemos é que a ciência da informação deve se preocupar não apenas com a informação científica e tecnológica, mas também, e em igual medida, com a informação pública, com a informação social; deve interessar-se pelas tecnologias, embora não as

tendo como imprescindíveis, ou seja, seu campo abarca ações, práticas, fazeres, pesquisas, estudos e reflexões em que elas estejam ou não presentes.

No âmbito de suas preocupações, a ciência da informação deve ter presente a informação não registrada. Alguns segmentos da área lidam, necessariamente, com a informação registrada. Não é o caso, por exemplo, da disseminação e, de maneira mais abrangente, da mediação da informação que estuda e pesquisa, entre outros, a oralidade; que volta seus olhos para as atividades culturais, a ação cultural, a leitura, a mediação da leitura, a animação da leitura. Preocupa-se, além disso, com a recepção da informação, com as influências, manipulações, ideologias que ela carrega em seu bojo. Direciona suas análises para os interesses, os embates, as lutas de ideias e concepções que estão presentes na construção do conhecimento.

Existindo apenas num átimo de tempo, o profissional da informação atua com uma informação que ainda não se fez, que está em potência, uma quase-informação, uma possível-informação, uma provável-informação. Nós a denominamos protoinformação.

O estudo da mediação levou-nos a dividi-la em dois grandes segmentos no âmbito do fazer do profissional da informação: a mediação implícita e a mediação explícita. Esta última ocorre nos espaços em que há, claramente, uma relação formal entre o usuário e o equipamento informacional. A mediação, nesse caso, é explícita e facilmente reconhecida em seus aspectos materiais, concretos. Quanto à mediação implícita, ela ocorre em cada ação do profissional da informação, tanto no armazenamento como no processamento e em outros trabalhos por ele desenvolvidos. Ela é implícita, pois está por trás dos objetivos desses setores. Qualquer ação, dentro do fazer do profissional da informação, deve ter a apropriação da informação por parte do usuário, como seu objetivo principal. Sem isso, a ação justifica-se por si mesma e se consome em seu próprio espaço, em seu próprio fazer.

De forma sucinta e resumida, procuramos apresentar as ideias, os conceitos e as concepções que norteiam nossos estudos, pesqui-

sas e reflexões sobre a mediação da informação, bem como aspectos e segmentos a ela vinculados.

Elementos semióticos da mediação e apropriação da informação

A construção do conhecimento no contexto dos espaços de informação depende de condições simbólicas na produção da linguagem. A mudança da informação para o conhecimento supõe uma tradução sígnica para efetivar a comunicação, especialmente a interpessoal. Nesse contexto é que se notam os pontos de encontro entre a semiótica e as teorias ligadas à gestão, mediação e apropriação da informação, fundamentais ao campo da ciência da informação. Objetivamos nesta seção elencar algumas iniciativas de diálogo da mediação e apropriação da informação com a semiótica de extração peirciana, ou mais especificamente os conceitos aplicados a esse contexto em especial.

Por semiótica consideramos o estudo dos signos naturais e artificiais, em suas várias perspectivas teóricas. Entre essas, destacamos, por um lado, a leitura semiológica dos sistemas sígnicos que retoma a tradição saussuriana e estruturalista, e, por outro, a interpretação dos fenômenos sígnicos sugerida pela semiótica de Charles Peirce (1839-1914). Sob essa última abordagem, refletiremos sobre as possibilidades de contribuição ao campo da mediação e apropriação da informação, na medida em que essa área destaca as interfaces teóricas e aplicadas para a compreensão dos processos de geração do conhecimento.

Assumimos como premissa inicial que, além das configurações sociais, culturais e comportamentais da mediação e da apropriação da informação, deve-se refletir sobre os dispositivos semióticos que amparam a transformação de dados em informação, e esses em conhecimento – caso essa fórmula seja válida para compreender a dinâmica da construção do conhecimento em vários ambientes informacionais –, compreendendo não apenas unidades de

informação tradicionais como bibliotecas, mas empresas, espaços públicos etc.

A semiótica, fundada pelo filósofo estadunidense Charles Peirce, sugere que todo o processo de criação de conhecimento está condicionado à interpretação sígnica, que pode ser compreendida pelas traduções de códigos levadas a cabo pelos sujeitos envolvidos. Evidentemente, Peirce não investigou apenas os signos provindos da sistematização da linguagem humana, contudo alguns parâmetros da semiótica geral podem ser úteis à discussão.

Sendo a teoria dos signos de Peirce também uma teoria da comunicação, ela poderia projetar-se como um substrato teórico da mediação da informação. Semelhante interesse pela semiótica é alcançado no estudo dos processos cognitivos da apropriação da informação, os quais são reconhecidamente atividades semióticas, regidas por precondições lógicas à atribuição de significados.

A aplicação da semiótica no campo da mediação da informação deve levar em conta ainda a malha conceitual da teoria de Peirce. Se mediação é um processo semiótico que ocorre na interação dos agentes informadores, localizados social e culturalmente, no intuito de comunicar informação e com ela transformar o conhecimento, ela deve resgatar da teoria semiótica, sobretudo, os conceitos de *hábito mental* e *semiose*. O mesmo grau de contribuição pode ser obtido pela consulta ao conceito de *iconicidade*, a respaldar a leitura dos processos de apropriação da informação, assumindo esse como processo de atribuição de significado pelo sujeito, o qual decorre de uma empatia entre ícones e signos convencionais.

Para efeito de revisão conceitual, a contribuição primeira da semiótica para a ciência da informação foi sentida nos processos de organização da informação, em especial, na análise documental de conteúdo. Por análise compreende-se o processo que visa resgatar os elementos de conteúdos de discursos e transpô-los, por meio da tradução dos códigos em outra forma, com a finalidade de facilitar a recuperação da informação. Peirce foi um dos filósofos mais preocupados com a linguagem, tanto que a terminologia científica era considerada um instrumento fundamental para a elaboração do

pensamento eficiente. Sem os atributos simbólicos, os conceitos e a própria comunicação científica seriam irrealizáveis. Toda terminologia deve seguir uma ética de conduta para o uso dos conceitos, e esses têm uma natureza que não se distingue das características sógnicas, isto é, a de fazer avançar o pensamento.

Ademais, é um fato que o pragmatismo de Peirce é um método de admissão de hipóteses razoáveis. Considerado em si mesmo, é o próprio método da ciência em que se procuram fixar novas crenças. Peirce erigiu uma teoria lógica de grande utilidade à análise da informação – processo anterior e estratégico às atividades de gestão e mediação –, pois esses processos são naturalmente regulados pelos três tipos de inferência (abdução, dedução e indução) propostos pelo autor. Contudo, os estudos sobre a interseção entre semiótica e organização da informação de Mai (1997a, 1997b, 2000, 2001) e Thellefsen (2002, 2003, 2004) ainda não refletem, de forma sistemática, nos cursos de graduação e pós-graduação em ciência da informação, muito menos no âmbito do campo profissional.

Os fluxos informacionais proporcionados pela mediação e apropriação da informação correspondem à outra ponta da cadeia sógnica, a qual deve ser objeto de análise da semiótica. As ações de mediação da informação que visam à continuidade da relação entre informação e sujeito, mediante dispositivos simbólicos, e a atividade pessoal de apropriação da informação, o que provisoriamente podemos designar como a interpretação e a atribuição de significado ao conteúdo informacional, sugerem que outros elementos da semiótica precisam ser relacionados.

Em primeiro lugar, mediação e apropriação da informação não são fenômenos destituídos de interação social, constituída e consolidada pelo uso da linguagem. Em segundo, todo processo linguístico, com a finalidade de aproximar esferas diferentes do universo da informação, depende de tradução sógnica. Presume-se que a tradução semiótica seja mesmo uma das principais características do trabalho do profissional da informação. Em terceiro, ambos os processos mencionados ocorrem em um contínuo

fenomênico, em que a interrupção do fluxo informacional é apenas uma etapa do processo que procura criar ininterruptamente o conhecimento.

Além disso, nenhum conhecimento, tratado do ponto de vista da ciência da informação, poderia ser construído sem a presença de estratégias institucionais de tradução semiótica. Nesses termos, a mediação da informação antecipa o processo de tradução originando, em certa medida, a apropriação da informação, talvez até defina as categorias em que se operará a aquisição de novos conhecimentos.

Em ambientes informacionais, o conhecimento construído por um grupo de pessoas depende das interpretações anteriores consolidadas em hábitos mentais. A descoberta desses hábitos, tal como sugere a tese pragmatista, conduz à antecipação das relações de significados que os sujeitos estão predispostos a estabelecer. A despeito da possível interpretação comportamentalista dessa tese, a questão do hábito mental como mecanismo semiótico, que restringe as opções de conhecimento na fixação das crenças, é um pressuposto lógico e não psicológico.

A crença deve ser, em primeiro lugar, “algo de que estamos cientes; segundo, aplaca a irritação da dúvida; e, terceiro, envolve o surgimento, em nossa natureza, de uma regra de ação ou, digamos com brevidade, o surgimento de um hábito” (Peirce, 1972, p.56). Ao passo que a crença interrompe as sensações provocadas pela dúvida, o sujeito entra em um estágio de harmonização com a crença obtida, esperando um futuro momento em que possa ser incomodado pelas necessidades de investigação provocadas pelo incômodo da dúvida.

No caso específico do conhecimento técnico-científico e especializado, o sujeito inicia seu processo de atualização quando recebe novamente a sensação desagradável da dúvida. A verdade, para Peirce, é essa novidade que, acalmada, faz iniciar o processo de crença à mente com o objetivo de transformá-la em um novo hábito.

No campo da apropriação da informação encontra-se no conceito de hábito um dispositivo que leva a ação interpretativa a agir em um futuro da mesma forma que no passado. Tal como se as condições de interpretação de uma informação fossem determinadas pe-

las relações sígnicas solidificadas por experiências anteriores. O que torna uma informação familiar, do ponto de vista do usuário, é a sua capacidade de se fazer semelhante à experiência passada.

O processo de interpretação ininterrupta e atualização do signo, também conhecida na semiótica peirciana como semiose (ação do signo), objetiva representar o interpretante (efeito de significado) de um signo anterior, e distancia-se cada vez mais do objeto como ele é. Como o processo de interpretação não tem um fim preestabelecido, o produto dele será, mais cedo ou mais tarde, substituído. Portanto, a representação é falível ontologicamente à medida que depende de experimentações futuras para gerar uma interpretação sempre mais exata.

Entre os marcos conceituais da semiótica é de fundamental importância para entender os fenômenos informativos examinar a ocorrência da semiose em ambientes informacionais. Em qualquer espaço de informação, não se pode esquecer da linguagem. A mediação da informação também viabiliza a tradução sígnica e o domínio das várias linguagens, verbal, visual e sonora, e acelera o processo de disponibilização da informação. Um usuário precisa ter sua necessidade interpretada e ter condições semióticas para se apropriar da informação. A mediação preside a fluidez da semiose em ambientes informativos.

É, entretanto, pela familiaridade, ou melhor, pela iconicidade que o reconhecimento de qualquer informação se torna possível. Nenhuma tomada de decisão ou apropriação da informação pode ser realizada sem o fator iconicidade. Por ícone, entende-se o signo de semelhança. É o mais elementar signo que se pode produzir sobre um objeto qualquer. Pode-se afirmar que é o estado elementar do significado, isto é, o primeiro estágio da significação é supor relações de semelhança. Esse conceito se refere mais propriamente às ações da apropriação.

Todo signo que enseja representar seu objeto é necessariamente um ícone, pois deve referenciar o objeto por alguma semelhança que só pode ser uma qualidade apresentada tanto no signo quanto no objeto. “Um ícone é um signo que se refere ao objeto que denota

simplesmente por força de caracteres próprios e que ele possuiria, da mesma forma, existisse ou não existisse efetivamente um objeto daquele tipo” (Peirce, 1972, p.101). O ícone refere-se ao objeto por alguma semelhança ou similaridade. A simples semelhança é uma das formas de ser da primeiridade – uma das três categorias fenomenológicas propostas por Peirce –, pois é a identidade estabelecida entre qualidades.

Em qualquer estratégia de apropriação da informação, o primeiro elemento que aproxima as expectativas do usuário e o liga à potencial informação – e aqui assumimos as possibilidades de informação – é o ícone na forma de uma produção de ligações de semelhança entre dois polos: objeto e signo.

Conceitos como os de hábito mental, semiose e iconicidade, encontrados na filosofia e semiótica peirciana, são fundamentais para a compreensão dos processos disseminativos – tal como a mediação da informação – e dos elementos semiótico-cognitivos. Pesquisas no campo da gestão, mediação e uso da informação devem considerar tal arcabouço teórico para entender a dinâmica da produção dos significados em espaços informacionais.

Busca, uso e apropriação da informação

Um dos principais focos da ciência da informação, conforme Hjörland (2003, p.88), refere-se à interação entre produtores de conhecimento, usuários, intermediários e os sistemas informacionais:

Cada um desses atores possui certos pré-entendimentos, visões, conceitos e linguagens adquiridas durante a sua socialização na sociedade. O sucesso da interação (entre produtores de conhecimento, usuários, intermediários e os sistemas de registro bibliográfico) depende desses pré-entendimentos, conceitos e linguagens. (tradução nossa)

Albrechtsen & Hjörland (1997) consideram que a teoria formulada a partir do estudo do comportamento do usuário pode

contribuir para fundamentar a base da ciência da informação, uma vez que várias questões fundantes da área são subordinadas a ela. Conhecer as necessidades dos usuários é fundamental para que possamos planejar, construir, gerir e avaliar serviços e produtos informacionais. A própria formação do bibliotecário deve salientar a necessidade de se conhecer as características do grupo de usuários que se pretende atender. De outra forma, o usuário que possui distintas opções de acesso à informação dará preferência àquela que for mais acessível ou com a qual mais se identifica, mesmo que essa não seja necessariamente a melhor. Esse fator pode acarretar a um distanciamento cada vez maior do usuário das unidades de informação.

Vários fatores contribuíram para que o estudo das características e comportamento dos usuários adquirisse o *status* de um dos temas mais recorrentes na literatura produzida na área (Ondrusek, 2004). Os estudos sobre comportamento de usuários vêm da tradição dos estudos de usuários, sendo que os primeiros remontam ao século XIX (Calva González, 1999). Conforme Case (2007), os estudos sobre comportamento de usuários tiveram início nos anos 1960. Porém, até esse período, as pesquisas enfocavam as fontes utilizadas pelos usuários para obterem a informação desejada, como o uso de periódicos, de serviços ou produtos de informação. O objetivo maior dessas pesquisas era avaliar os sistemas de informação (Choo & Auster, 1993; Vakkari, 1999 apud Case, 2007).

A partir dos anos 1970, os estudos ampliam seu escopo e passam a considerar o indivíduo como produtor e usuário de informação, não mais restritos a um sistema de informação específico.

Outro fator que contribuiu para a valorização dos estudos sobre o comportamento dos usuários refere-se ao desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), ocorrido na década de 1980. As TIC possibilitaram o acesso dos usuários a diversos sistemas de informação sem necessariamente depender de um intermediário, um mediador, como o bibliotecário Debowski (2001) e Rowley (2002), tendência potencializada com a disseminação da rede internet.

A constatação da importância desse tipo de estudo pode ser observada pela quantidade de publicações sobre o tema na literatura da área. O levantamento realizado por Ondrusek (2004) na base de dados *Library and Information Science Abstracts* (Lisa) entre os anos 1980 e 2000, por exemplo, revelou a existência de 270 artigos publicados apenas em língua inglesa. Em busca recente (outubro de 2009) nessa mesma base de dados referente aos últimos dez anos (2001 a 2010) foram encontrados 260 artigos em língua inglesa. Assim, na última década, a quantidade de artigos produzidos foi o equivalente à dos vinte anos anteriores.

O comportamento informacional abrange todas as ações passivas ou não intencionais em que há o contato com a informação pertinente, até as ações intencionais de busca e uso da informação Case (2007) e Wilson (2000, p.49), conforme segue:

Comportamento informacional é a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e aos canais de informação, incluindo a busca de informação ativa e passiva, além do uso da informação. Ou seja, inclui a comunicação *face to face* com outras fontes e canais de informação, e também a recepção passiva de informação, como, por exemplo, assistindo a anúncios de televisão, sem nenhuma intenção para agir na informação dada.

Esse comportamento é influenciado por diversos fatores, tais como a disponibilidade de suportes de informação, normas de comportamento apropriado e crenças individuais. Portadores de informação incluem distintos canais, variadas fontes desses canais e as mensagens contidas nessas fontes (Johnson et al., 2006).

Todos esses elementos compõem o contexto em que ocorrem as buscas informacionais e não podem ser ignorados. Conforme Cool & Spink (2002) há diversas acepções para o termo contexto, que variam conforme o enfoque do pesquisador sobre o usuário e suas ações. Porém, de uma forma geral, podemos defini-lo como o conjunto de fatores cognitivos, sociais, culturais e outros relacionados à tarefa, ao objetivo e às intenções de uma pessoa quando inicia a atividade de busca por informação.

Case (2007) faz uma extensa revisão da literatura (1990-2001) e aponta que é possível verificar três principais focos das pesquisas sobre comportamento informacional:

1. Categorias profissionais: médicos, engenheiros etc.;
2. Papéis desempenhados pelos indivíduos: consumidores, donas de casa etc.;
3. Grupos demográficos: idosos, jovens, crianças etc.

Os estudos sobre indivíduos de determinadas categorias profissionais são os que concentram a maior parte das pesquisas. Os cientistas e os engenheiros são as duas categorias profissionais mais comumente estudadas.

Nas pesquisas desenvolvidas pelos pesquisadores dos grupos de pesquisa da Unesp, câmpus de Marília, notam-se dois enfoques que se complementam: o primeiro voltado ao estudo do comportamento de usuários atuantes em espaços empresariais de distintos segmentos econômicos e o segundo dedica-se ao estudo do comportamento de usuários em ambientes educacionais, tais como universidades, programas de pós-graduação e Ensino Fundamental, bem como determinadas categorias profissionais, tais como advogados, por exemplo.

Os estudos voltados para o usuário, conforme mencionado anteriormente, têm crescido sensivelmente no país, fato que demonstra que a área está preocupada com a mediação, a recepção e a apropriação dos conteúdos informacionais.

Considerações finais

Os estudos teóricos e metodológicos de processos que envolvam a gestão, a mediação, o uso e a apropriação da informação em distintos ambientes são importantes no contexto das ciências pós-modernas, visto que interage e dialoga com outras áreas do conhecimento. Destacamos as principais interfaces: ciências cognitivas, comunica-

ção, administração, sociologia, linguística, educação, além de integrar com áreas constitutivas da própria ciência da informação como a biblioteconomia, a documentação e a arquivologia.

O núcleo de interesse da linha de pesquisa volta-se aos estudos teóricos e metodológicos de temáticas relacionadas à cultura, comportamento e competência em informação; aos fluxos, processos, usos e usuários da informação; aos processos de comunicação, mediação e de apropriação da informação; à gestão da informação, gestão do conhecimento e aprendizagem informacional; à inteligência empresarial, prospecção e monitoramento informacional; às redes sociais; às políticas e práticas de informação e leitura.

Finalmente, ressaltamos a importância de uma articulação constante entre a pós-graduação e a iniciação científica, formando pessoas que sejam críticas e construtoras de conhecimento científico válido. Nesse contexto, defendemos que a responsabilidade social da linha de pesquisa refere-se à formação acadêmico-científica ampla e à interação com a sociedade, portanto, tem papel primordial para as ciências pós-modernas e, nesse caso, para a ciência da informação.

Referências

- ALBRECHTTSEN, H.; HJÖRLAND, B. Information seeking and knowledge organization. *Knowledge Organization*, v.24, n.3, p.136-44, 1997.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. (Org.) *Gestão da informação e do conhecimento*. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008a. p.41-54.
- _____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9, 2008, São Paulo. *Anais...* São Paulo: ANCIB, 2008b.
- _____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v.2, n.1, jan./dez. 2009a.

- _____. La mediación de la información y la lectura informacional. In: GARCIA MARCO, F. J. (Ed.) *Avances y perspectivas en sistemas de información y documentación: 2009*. Zaragoza: Universidad de Zaragoza, 2009b. p.23-8.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F. de; BORTOLIN, S. Mediação da informação e da leitura. In: SILVA, T. E. da. (Org.) *Interdisciplinaridade e transversalidade em Ciência da Informação*. Recife: Néctar, 2008. p.67-86.
- BORTOLIN, S.; ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Bibliotecário: um essencial mediador de leitura. In: SOUZA, R. J. de. *Biblioteca escolar e práticas educativas: o mediador em formação*. Campinas: Mercado de Letras, 2009. p.205-18.
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. El comportamiento en la búsqueda de información de los investigadores del área de humanidades y ciencias sociales. *Investigación Bibliotecológica*, v.13, n.27, p.11-40, jul./dic. 1999.
- 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. 425p.
- COOL, C.; SPINK, A. Information retrieval (IR) in context. *Information Processing and Management*, v.38. n.5, p.605-11, 2002.
- DEBOWSKI, S. Wrong way: go back! An exploration of novice search behaviors while conducting an information search. *The Electronic Library*, v.19, n.6, p.371-82, 2001.
- HJÖRLAND, B. Fundamentals of knowledge organization. *Knowledge Organization*, v.30, n.2, p.87-111, 2003.
- JOHNSON, J. D. et al. Fields and pathways: contrasting or complementary views of information seeking. *Information Processing and Management*, v.42 n.2, p.569-82, mar. 2006.
- MAI, J.-E. The concept of subject: on problems in indexing. In: McILWAINE, I. C. (Ed.) *Knowledge organization for information retrieval: 6th International Study Conference on Classification Research*. The Hague: FID, 1997a. p.60-7 (FID, n.716).
- _____. The concept of subject in a semiotic light. In: SCHWARTS, C.; RORVIG, M. (Ed.) *Digital collections: implications for users, funders, developers and maintainers*. Medford: Information Today, 1997b. p.54-64 (Proceedings of the ASIS Annual Meeting, n.34).

- _____. *The subject indexing process: an investigation of problems in knowledge representation*. Austin, 2000. 344f. Dissertation (Doctor of Philosophy) – Faculty of Graduate School of Library and Information Science, The University of Texas at Austin.
- _____. Semiotics and indexing: an analysis of the subject indexing process. *Journal of Documentation*, London, v.57, n.5, p.591-22, Sep. 2001.
- MORIN, E. *O método 3: o conhecimento do conhecimento*. Porto Alegre: Sulina, 1999. 288p.
- ONDRUSEK, A. L. The attributes of research on end-user online searching behavior: A retrospective review and analysis. *Library and Information Science Research*, v.26, n.2, p.221-65, 2004.
- PEIRCE, C. S. *Semiótica e filosofia*. São Paulo: Cultrix, 1972.
- _____. *Escritos coligidos*. 2.ed. São Paulo: Abril Cultural, 1980.
- ROWLEY, J. *A biblioteca eletrônica*. 2.ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2002.
- SAINSAULIEU, R.; KIRSCHNER, A. M. *Sociologia da empresa: organização, poder, cultura e desenvolvimento no Brasil*. Rio de Janeiro: DP&A, 2006. 464p.
- THELLEFSEN, T. L. _____. *Semiotic knowledge organization: theory and method development*. *Semiotica*, v.142, n.1/4, p.71-90, 2002.
- _____. *Pragmaticism and the role of terminology*. *Impact: an electronic journal on formalization in text, media and language*, abr. 2003. Disponível em: <<http://www.impact.hum.auc.dk>>. Acesso em: 5 maio 2007.
- _____. Knowledge profiling: the basis for knowledge organization. *Library Trends*, v.52, n.3, p.507-14, Winter 2004.
- VALENTIM, M. L. P. (Org.) *Informação, conhecimento e inteligência organizacional*. 2.ed. Marília: Fundepe, 2007. 278p.
- _____. *Gestão da informação e do conhecimento no âmbito da Ciência da Informação*. São Paulo: Polis: Cultura Acadêmica, 2008. 268p.
- WILSON, T. Human information behavior. *Information Science*, v.3, n.2, p.49-55, 2000.