

XIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XIII ENANCIB 2012

GT 3 – Mediação, Circulação e Apropriação da Informação

O PROCESSO DE MEDIAÇÃO SOB O REGIME DE INFORMAÇÃO: A CONSTRUÇÃO DE UM ESPAÇO VIRTUAL DE COMUNICAÇÃO NA WEB PARA A CPAD/UFPB

Pôster

Fellipe Sá Brasileiro – UFPB

Gustavo Henrique de Araújo Freire – UFPB

fellipesa@hotmail.com

Resumo: Este trabalho se desenvolve a partir das barreiras identificadas no processo de gestão de documentos da Universidade Federal da Paraíba (UFPB), cujo objetivo é promover a disseminação da informação produzida pela Comissão Permanente de Avaliação de Documentos (CPAD) no âmbito da instituição, mediante a construção de um espaço virtual de comunicação na *web* (*website*) e das ações de informação cabíveis. Baseia-se no processo de mediação como um conjunto de ações estabelecidas de acordo com as redes formadas no regime de informação, por tanto, emprega-se a metodologia da pesquisa-ação de modo a permitir que os usuários inseridos no regime de informação da UFPB tenham voz ativa no desenvolvimento das ações. A pesquisa está na fase final das entrevistas e se prepara para a etapa de elaboração da arquitetura da informação do *website*. Conclui-se, até o momento, que as informações de caráter instrutivo são as mais relevantes na concepção dos usuários.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Regime de Informação. Comunicação na *Web*. Pesquisa-ação. Usuários de Informação.

1 INTRODUÇÃO

A sociedade contemporânea se configura como uma sociedade globalizada, centrada no uso e na aplicação da informação e do conhecimento, cuja base está constituída pelas tecnologias digitais de informação e comunicação. Para Castells (1999), as mudanças nas relações sociais e nos sistemas políticos desta formação social se devem à revolução da tecnologia da informação, sendo esta caracterizada pela sua fácil “penetrabilidade em todas as esferas da atividade humana”. Segundo o autor, isso se dá pela lógica de sua estrutura social ser baseada em redes, ou seja, é a partir da existência de redes informacionais, tais como as de empresas, organizações e instituições que as novas tecnologias de informação e comunicação se integram no sentido de intervir na formação social, gerando mudanças em suas relações que, segundo o autor, corroboram para a formação de um novo paradigma: o sociotécnico.

Em meio ao avanço das tecnologias de informação e a proliferação de equipamentos eletrônicos portáteis, de baixo custo, acredita-se que o principal legado dos estudos da recuperação da informação para a Ciência da Informação consiste na formação e expansão das redes digitais de comunicação. Essas redes, além de possibilitarem a distribuição e o acesso à informação para diferentes grupos, condicionam a produção e a organização desta informação no que compreendemos por “espaços virtuais de comunicação”, resultando na geração de estoques de informação capazes de contribuir para o desenvolvimento intelectual das pessoas.

Dessa forma, observa-se que no contexto da comunicação mediada por meio de computadores, a internet se configura como um pilar para os diferentes espaços virtuais de comunicação, tais como *websites*, *blogs*, *sites* de relacionamentos, dentre outros que juntos vêm a constituir o ambiente de interação formado pelas redes digitais, denominado de ciberespaço. Para Monteiro (2007, p.14), o ciberespaço corresponde a “um mundo virtual, onde são disponibilizados variados meios de comunicação e interação em sociedade”, no qual se realizam não somente trocas simbólicas, mas também transações de caráter econômico e comercial, novas práticas comunicacionais, relações sociais, afetivas e, principalmente, agenciamentos cognitivos. Sendo assim, as modernas tecnologias de informação e comunicação inseridas no ciberespaço, passam a atuar como mecanismos de integração e mediação entre as redes informacionais e a estrutura social, a qual deixa de ser constituída pelo regime industrial, para dar lugar a um novo regime: o regime de informação.

Nesse sentido, o presente trabalho parte da definição de Ciência da Informação cunhada por Gonzalez de Gomez (2003, p.3), entendendo-a como “aquela que estuda fenômenos, processos, construções, sistemas, redes, artefatos de informação, enquanto

informação for definida por ações de informação”. Assim, entende-se como objetivo da pesquisa promover a disseminação da informação produzida pela CPAD no Campus I da UFPB, mediante a construção de um espaço virtual de comunicação na *web* e demais ações de informação inerentes ao regime de informação. Para isso, o trabalho se baseia na metodologia da pesquisa-ação, tendo em vista permitir que os próprios usuários de informação participem de modo cooperativo no que se refere ao desenvolvimento do *website* e das demais ações.

2 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O REGIME DE INFORMAÇÃO

No ambiente organizacional, o processo de comunicação da informação desenvolvido por meio de diferentes mecanismos e canais, assume um importante papel no que diz respeito à construção e a transformação do conhecimento entre os indivíduos que fazem parte de sua estrutura. Compreende-se que a partir das ações de mediação da informação, as organizações conseguem explicitar seus interesses para os demais indivíduos inseridos em seu ambiente, em um processo caracterizado pela transformação de níveis de conhecimento, isto é, a mudança do conhecimento individual para o conhecimento em grupo, que para Nonaka e Takeuchi (1997), resulta no “conhecimento organizacional”, ou até mesmo no “conhecimento interorganizacional”, quando este é expandido para outras organizações.

De acordo com Almeida Júnior (2009, p.46), a mediação da informação é “toda ação de interferência – realizada pelo profissional de informação”, que independente da forma que acontece, “propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional”. Partindo da premissa de que a mediação da informação se dá desde o momento da geração da informação, passando pela fase de organização e se concretizando com a etapa de disseminação da informação, entende-se a mediação da informação como um processo que abrange diferentes modalidades de ações de informação, as quais devem ser desenvolvidas a partir das necessidades informacionais dos usuários visando atender aos objetivos organizacionais.

No que diz respeito ao regime de informação, Gonzalez de Gomez (2002) afirma que nele se definem os “sujeitos, instituições, regras e autoridades informacionais, os meios e os recursos preferenciais de informação, os padrões de excelência e os arranjos organizacionais de seu processamento seletivo, seus dispositivos de preservação e distribuição”, portanto:

Um “regime de informação” constituiria, logo, um conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e

diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos (GONZALEZ DE GOMEZ, 2002, p.34)

Nessa perspectiva, a comunicação da informação entre as comunidades e instituições, seja através da memória ou da conectividade existente nas relações sociais e informacionais que a compõem, corresponde à chave da realização cognitiva em qualquer proposta de sociedade orientada ao conhecimento. Do ponto de vista da informação como operadora dessas relações sociais e informacionais, Gonzalez de Gomez (1999c) compreende que esta é capaz de ligar ao mesmo tempo dois tipos de redes: a rede primária e a rede secundária. A rede primária corresponde à informação que é gerada de maneira intersubjetiva nos processos de ação e comunicação, os quais constituirão os processos de geração de conhecimento e aprendizagem, isto é, a construção dos sujeitos coletivos. Já a secundária, caracterizada pela informação sobre a informação (base e banco de dados, estatísticas e indicadores, “sites” e “home pages”), forma parte das relações convencionais, contratuais, institucionais e organizacionais. Além disso, esta rede serve para nutrir as redes de metac conhecimento, conforme as quais agentes e organizações monitoram e controlam o ambiente em que se desenvolvem as ações buscando aumentar suas margens de autonomia informacional.

Segundo Almeida Júnior (2009), o processo de mediação da informação pode ser estabelecido de duas formas: a mediação implícita e a explícita.

A primeira, a mediação implícita, ocorre nos espaços dos equipamentos informacionais em que as ações são desenvolvidas sem presença física e imediata dos usuários. Nesses espaços, como já observado, estão a seleção, o armazenamento e o processamento da informação. A mediação explícita, por seu lado, ocorre nos espaços em que a presença do usuário é inevitável, é condição *sine qua non* para sua existência, mesmo que tal presença não seja física (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

Nesse contexto, é possível observar uma relação lógica existente entre as redes sociocomunicacionais pertencentes ao regime de informação e as possíveis formas de mediação que constituem o referido processo de mediação da informação. A mediação implícita se relaciona com as redes secundárias que são formadas a partir da informação sobre a informação, ou seja, a partir do que Almeida Júnior (2009) denomina de equipamentos informacionais – que para Gonzalez de Gomez (2003) são os artefatos de informação –, os quais podem ser caracterizados pelos diferentes tipos de suportes de informação, tais como *websites*, banco de dados, manuais, documentos e demais registros escritos. Já a mediação explícita se estabelece no espaço das redes sociocomunicacionais primárias, que por sua vez, são formadas a partir da informação gerada pelas relações de comunicação diretas e locais, como por exemplo, conversações, reuniões, apresentações, dentre outras.

Para Gonzalez de Gomez (1999) um grupo social possui maior autonomia informacional quando mantém uma boa relação entre as redes primárias e secundárias de informação, isto é, quando uma delas necessariamente dá condição para o desenvolvimento da outra. Da mesma forma, o processo de mediação da informação depende da boa relação entre a mediação implícita e a explícita para que seja estabelecida a comunicação efetiva. Na verdade, o processo de mediação se dá quando ambas as mediações se desenvolvem de forma centrada nas necessidades informacionais dos usuários inseridos no regime de informação.

Sobre as necessidades informacionais dos usuários, os estudos alternativos permitem compreender, de forma ampla, o comportamento informacional do indivíduo pertencente a uma determinada organização, no que tange às relações estabelecidas com os diferentes tipos de redes sociocomunicacionais que nela se formam. Essa concepção é evidenciada, de forma indireta, a partir do trabalho de Choo (2003), o qual se concentra na proposta de um modelo de uso da informação para os estudos de usuários. Ao se referir aos “ambientes de uso da informação” de Taylor (1986), o autor considera que o ambiente de trabalho se constitui por características físicas e sociais da organização, as quais influenciam as atitudes em relação à informação, os tipos de estruturas da informação requerida e o fluxo e a disponibilidade da informação. Por outro lado, resgata a “teoria da estruturação” introduzida por Rosenbaum (1996), esclarecendo a interação entre o ambiente de uso da informação e o comportamento em relação à informação ao mostrar que o “ambiente de uso da informação é parte da estrutura organizacional que contém as regras e recursos que afetam o comportamento dos membros da organização em relação à informação”, pois ao empregar essas regras, “os usuários as tiram de uma existência virtual para uma existência real, possibilitando o comportamento de valorizar e reproduzir as regras nas ações que as utilizam”.

3 A COMISSÃO PERMANENTE DE AVALIAÇÃO DE DOCUMENTOS DA UFPB

A CPAD desempenha um trabalho de relevância para a comunidade acadêmica da UFPB, no que tange à orientação do processo de análise, avaliação e seleção da documentação produzida e acumulada nos departamentos e centros da instituição e, principalmente, na identificação dos documentos para a guarda permanente, assim como na eliminação dos destituídos de valor. Para isso, a CPAD conta com a colaboração de servidores lotados nas coordenações dos cursos de graduação da UFPB, como também na própria reitoria, os quais se comprometem em acumular suas respectivas funções com as atribuições inerentes a CPAD durante o período de seis horas semanais. No entanto, existem algumas

barreiras nesse processo que impedem a articulação das fases do ciclo vital dos documentos, dentre elas: o desconhecimento técnico da informação arquivística e das práticas de gestão da CPAD por parte dos servidores; pouca visibilidade da TTD nos canais de comunicação da UFPB; e insuficiência na divulgação institucional da CPAD (AMORIM, 2011).

Segundo Amorim (2011) o regime de informação arquivístico da UFPB, no qual a CPAD está inserida se estabelece da seguinte maneira: **atores sociais** – servidores e gestores que, no uso de suas atribuições, produzem documentos de valor imediato, cujo acesso é restrito ao órgão produtor, ou seja, a eles mesmos; **dispositivos de informação** – a política nacional e institucional de arquivos, o uso da legislação federal e os manuais de orientação elaborados pelo CONARQ, os atos normativos que estabelecem normas e procedimentos acerca das questões arquivísticas; **artefatos de informação** – documentos de arquivo, as atas da CPAD, a TTD e os programas informatizados criados para a atuação, classificação e controle do tramite dos documentos; **ações de informação** – mediação (atuação da CPAD na orientação aos servidores através de reuniões, visitas técnicas e de assessoria) e formativa (através de seminários e cursos realizados pela CPAD).

4 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Com a finalidade de desenvolver um estudo de cunho resolutivo para o problema de informação existente na UFPB, pressupõe-se que a aplicação desta pesquisa deva ser conduzida pelo método da pesquisa-ação. Para Thiollent (2007), a pesquisa-ação é realizada “em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes representativos da situação ou do problema estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo”. No que diz respeito às ações no contexto organizacional, Thiollent (2007, p. 15) afirma que estas visam frequentemente “resolver problemas de ordem aparentemente mais técnica”, como por exemplo, “introduzir uma nova tecnologia ou desbloquear a circulação da informação dentro da organização”. Dessa forma, observa-se que a pesquisa-ação se torna essencial para a elucidação das condicionantes sociais necessárias para construção do espaço virtual de comunicação na *web* (*website*).

Em um primeiro momento, utiliza-se como instrumento de coleta de dados a técnica da entrevista. Para tanto, as entrevistas são elaboradas no formato semi-estruturado, tendo em vista possibilitarem ao pesquisador uma maior liberdade na busca de esclarecimentos a respeito das respostas. Logo, o processo de entrevistas tem por finalidade elucidar algumas questões, tais como: as necessidades de informação dos envolvidos no processo de gestão de

documentos da CPAD; os perfis sócio-culturais; as opiniões e sugestões referentes às informações que devem estar dispostas no novo espaço virtual de comunicação na *web* (*website*), os tipos de esquemas de organização da informação a serem utilizados no referido espaço; o conteúdo dos tutoriais a serem apresentados na seção reservada para treinamentos e cursos; os links relacionados às instituições importantes para o trabalho arquivístico; assim como os canais de comunicação freqüentemente utilizados entre a CPAD e os demais setores da instituição. No segundo momento será realizada uma reunião em grupo com os servidores entrevistados, no intuito de aprovar, em conjunto, a disposição da arquitetura da informação do *website*, como também levantar as ações necessárias para a sua divulgação/promoção.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa se encontra em desenvolvimento, isto é, no momento das entrevistas. Entretanto, os dados até então levantados mostram que as principais informações a serem dispostas no *website*, de acordo com a visão dos usuários, são aquelas que caracterizam a instrução, principalmente no desempenho das atividades mais simples do cotidiano, como por exemplo, a eliminação de documentos. Nesse sentido, após a conclusão dessa fase, partiremos para a elaboração propriamente dita da arquitetura da informação do *website*, a qual se baseará na literatura de Morville e Rosenfeld (2006) e, finalmente, será realizada a reunião em grupo para a sua aprovação e seleção das demais ações visando à promoção/divulgação.

***Abstract:** This work grows out of the barriers identified in the document management of the University Federal of Paraíba (UFPB), whose objective is to promote the dissemination of information produced by the Committee Standing Assessment Document (CPAD) within the institution, by construction of a virtual web communication (website) and the actions of information measures. Based on the mediation process as a set of actions established in accordance with the networks formed in the information system, therefore, employs the methodology of action research in order to allow users of information entered into the scheme of UFPB have a voice in the development of actions. The research is in the final stage of interviews and prepares to step in preparing the information architecture of the website. It is concluded, so far, that information is the most instructive in the design of the users.*

***Keywords:** Mediation Information. System Information. Communication on the Web. Action Research. User Information.*

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, v.2, n.1, p. 89-103, jan/dez.2009.

AMORIM, A. A. V. C. de **Arquivos e Informação: os caminhos da gestão de documentos na universidade federal da Paraíba**. Dissertação. João Pessoa: Programa de Pós Graduação em Ciência da Informação: Universidade Federal da Paraíba, 2011.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (v.1; A era da informação: economia, sociedade e cultura).

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

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. O caráter seletivo das ações de informação. **INFORMARE – Cadernos do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 7-30, jul./dez. 1999c.

_____. Novos Cenários Políticos para a Informação. **Ciencia da Informação**, Brasília, v.3, n.1, p.27-40, jan./abr, 2002.

_____. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós- Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n. 1, p. 31-43, 2003.

MONTEIRO, S. D. O ciberespaço: o termo, a definição e o conceito. **Datagramazero** (Rio de Janeiro), v. 8, p. 1-18, 2007

THIOLLENT, M. **Metodologia da pesquisa-ação**. 15ª. ed. São Paulo: Cortez, 2007.