

MEDIAÇÕES HÍBRIDAS PARA UMA GESTÃO DA INFORMAÇÃO COMPARTILHADA.

MEDIACIONES HIBRIDAS PARA UNA GESTIÓN DE INFORMACIÓN COMPARTIDA.

Marta Macedo Kerr Pinheiro – martapinheiro@ufmg.br

Pós-doutora em Ciência da informação e da comunicação pela Universidade Paul Sabatier, Toulouse III, França. Doutora em Ciência da informação pelo programa IBICT-CNPq/ ECO-UFRJ. Professora Adjunta da Escola de Ciência da informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

Resumo

O artigo parte da constatação que a mediação articula os enunciados, o que é completamente dependente de uma linguagem comum, ou de signos, ou ainda, de diferentes formas de representações simbólicas para a criação de estruturas coletivas de referência informacional. Tem como proposta pensar formas de mediação no desenvolvimento da gestão de informação em organizações. Discute o processamento da informação e a sua disponibilização como um processo mediador que considera o contexto de determinado acervo informacional ou documental, a cultura coletiva, e que tem como elemento crítico do processo o comprometimento pessoal dos envolvidos.

Palavras-chave: Gestão da informação; Mediação da informação; Compartilhamento da informação.

1 INTRODUÇÃO

Vivemos a fragmentação do conhecimento no mundo moderno com grande ênfase na informação (BREEN, 2001). A tecnologia tem aí um papel importante pelo fator multiplicador e facilitador enquanto meio de diferentes acessos. Possibilitada pela revolução técnica, vivemos uma época de grandes mudanças mais que uma mudança de época. Uma grande transição envolvendo as dimensões tecnológicas, econômica, informacional, geopolítica é caracterizada por grande incerteza, volatilidade e, portanto, imprevisibilidade. Porém todo o avanço alcançado pelas inovações não resolve os problemas de seleção e de acesso crítico para se alcançar o conhecimento (AUN¹, 2008).

A necessidade é de não se abster de uma inteligência crítica para que se possam abrir as portas do conhecimento. Suas pedras fundamentais e sua natureza foram dispersas pela disseminação, pelo maior valor dado à distribuição, à comunicação em massa, que pelo valor dado aos conteúdos informacionais. E neste processo tecnológico acelerado, nós humanos, passamos a constituir o elo mais fraco. Para Musso (1996) a

mercantilização da comunicação, em “próteses técnicas”, tende a marginalizar a sabedoria humana, transformando suas criações em novos meios de alienação e até mesmo ignorância. Santos (1996) já alertava que, sendo a inovação permanente, acordamos todos os dias mais ignorantes e indefesos.

Esvazia-se o conhecimento na ausência de uma crítica estruturada. A circulação, o movimento ininterrupto de informações, o encurtamento de tempo e distâncias, a defesa da leveza, da rapidez e urgência, desencorajam-nos de uma crítica às novas relações econômicas, sociais e culturais, entrelaçadas pelas tecnologias numa tecnod dependência explícita, condutora ao alto consumismo. Temos tudo em disponibilidade no formato imaterial, sustentando a vida moderna alterada e alternada pela urgência e o discurso do atraso, onde todo o sistema produz, difunde e interpreta informações. Transformam-se o funcionamento do mercado, a colocação das organizações produtivas, os modos de vida e de consumo. Mas não existe nesta unicidade um consenso, mas sim uma submissão sem questionamentos (AUN, 2008).

A exigência é de um processo de inovação constante e nos cobrada de forma mágica, quase ilusória, com o objetivo de se

¹ AUN, Marta Pinheiro é o nome do antigo do estado civil, hoje Marta Macedo **Kerr Pinheiro**.

renovar continuamente. Mas a inovação só existe se estruturada aos elementos construtivos de uma gestão da informação. É o processo que estabelece segurança já que, o ambiente que as organizações enfrentam, a partir dos anos 2000, é mais volátil do que em qualquer outra época de mudança de paradigma.

Como gerir os gigantescos estoques informacionais atendendo às subjetividades de cada grupo, cada organização? Acreditamos que o primeiro passo será definir o que se entende e o que se pretende por informação a ser administrada para se atingir um objetivo, um conhecimento novo, um resultado. Além das informações há mosaicos de pessoas, inteligências, culturas envolvidas no processo de gestão em constante hibridismo com os artefatos técnicos. E como mediar este processo, já que o conhecimento humano não é reproduzível em sistemas de informação? Acreditamos que tudo se inicia pela precisão de conceitos de informação, da sua gestão, do contexto para a mediação e tradução dos aspectos humanos e não humanos que a informação envolve e que envolvem a informação.

Nossa proposição neste artigo consiste em pensar formas de mediação no desenvolvimento da gestão de informação em organizações. Temos no processamento desta

informação e na sua disponibilização, um processo mediador que considere e que constitua a cultura coletiva, característica de uma identidade, de um grupo social ou de um país em um momento de sua história (CALLON, 1975).

2 A AMBIGÜIDADE DE UM CONCEITO

Para muitos, a informação tem certo caráter ambíguo e pode ser confundida com a comunicação, principalmente pela origem da ciência da informação, e o início de um paradigma fisicista onde nos é apresentada como redutora de incerteza. Aí nos confrontamos com os vários campos dentro da abrangência geral do comportamento da informação e do processo da comunicação ainda dependendo de ajustes (CORNELIUS, 2003; SARACEVIC, 1996; WERSIG, 1993). Suas fronteiras conceituais com dado e conhecimento, com memória e linguagem e até com tecnologias acabam por trazer imprecisão ao termo o que permite tornar-se expressão para a solução dos principais problemas da nossa sociedade, tematizada de forma ainda mais ambígua de “sociedade da informação”. É como se em todas as outras sociedades, em todas as eras desde a antiguidade, a informação não estivesse presente em sua constituição.

Com a atual centralidade no mercado, o conceito, sempre carregado de duplicidade, agrega outros fatores como Braman (2006, p. 9) nos apresenta:

Freqüentemente, a informação é tratada, simultaneamente como algo que é livre, completo, instantâneo e de disponibilidade universal, ao mesmo tempo em que é considerada uma '*commodity*' que tem custo, é parcial e deliberadamente restrita em sua disponibilidade.

Para Daft e Lengel (1984) A informação é o núcleo construído para o entendimento da forma e do processo organizacional. A palavra construção, em torno de um núcleo começa por clarear que a informação não existe fora de um contexto onde passa a exercer sua função social integradora, dependente da missão, das convergências tecnológicas e dos objetivos para o seu uso.

É Meyriat (apud COUZINET, 2001) que vai precisar o conceito para que este objeto possa ser gerido, a informação é um conhecimento comunicado, e para tal deverá estar organizada com um propósito através do processo de análise para a criação de significado.

3 GESTÃO DA INFORMAÇÃO: PROCESSO DE ANÁLISE E CRÍTICA

O conhecimento nas organizações nasce com a análise das experiências infor-

macionais do seu coletivo o que orienta a dinâmica de adaptação das organizações ao processo criativo de significar. De acordo com Davenport e Prusak (1998), a única vantagem sustentável que uma organização possui é aquilo que ela coletivamente sabe, a prontidão com que ela adquire e usa novos conhecimentos e a eficiência com que ela usa o que sabe.

Davenport (1998) sugere a abordagem da ecologia da informação, uma perspectiva holística para encararmos o problema coletivo da organização do saber. Ele enfatiza o contexto como ambiente da informação. Considera a cultura e seus valores e crenças, o comportamento informacional das pessoas no modo como as pessoas usam a informação em seus processos de vida e trabalho, e os elementos internos e externos que podem vir a interferir neste processo incluindo aí os aspectos políticos, tecnológicos, econômicos.

Assim, o processo de gestão da informação (GI) está associado aos princípios fundamentais de gestão organizacional. O ambiente organizacional em torno da informação deve ser planejado e tratado "holisticamente", e não de forma compartimentada, com planos isolados, ações independentes, com esforços que se convergem apenas para áreas específicas da instituição.

Para desenvolver seu conceito de ecologia da informação, Davenport estabelece quatro atributos básicos, fundamentais ao processo de gestão da informação:

- Integração dos diversos tipos de informação;
- Reconhecimento de mudanças evolutivas;
- Ênfase na observação e na descrição;
- Ênfase no comportamento pessoal e informacional.

Ao considerarmos estes quatro importantes aspectos podemos minimizar grande parte das dificuldades do processo de GI. No campo dos entraves, além dos aspectos políticos, tecnológicos e econômicos Roberts e Clarke (1989) examinam vários conceitos que relatam a preocupação dos gestores de informação: o volume de informações, a extensão da pesquisa a ser feita envolvendo fontes consultadas e seu aprofundamento; a ambigüidade, a sobrecarga de informações que pode ser mais prejudicial que a insuficiência por dificultar a “filtragem da sua significância”; a incerteza gerada por percepções individuais e/ou estados externos; a complexidade e volatilidade de informações; os intermediários de informação (*boundary spanning*) que ligam à informação aos eventos externos.

Advertidos sobre os riscos do excesso de informações, pela necessidade de se estabelecer os níveis de profundidade, variedade e de segurança de fontes de informação devemos pensar de forma crítica este processo. Sabemos que a GI é baseada na coleta e tratamento da informação, fatores esses de grande e fundamental impacto no processo decisório de pessoas e organizações. Porém como já nos alertava Nonaka (2000), as instituições não devem se transformar em “máquinas de processamento de informação”, tradição nas organizações ocidentais, como se o único conhecimento útil tivesse uma matriz formal e sistemática, com valoração quantificável através de maior eficiência, menores custos, melhor retorno sobre o investimento.

O autor apresenta a abordagem japonesa em torno do processo de gestão da informação que não tem como orientação somente o processamento de informações objetivas. Ao contrário tem como elemento crítico do processo o comprometimento pessoal dos envolvidos, pelo respeito e valoração do tácito, dos *insights*, e das intuições, inteiramente subjetivos e a ser posteriormente explicitados de forma objetiva. Mais à frente Nonaka e Toyama (2003) agregam a essas idéias a importância de um contexto, que seja capacitante, onde as pessoas se sintam à vontade no ambiente informacional,

num processo ininterrupto de auto-renovação pessoal e organizacional vendo a organização como, mesmo que em redundância conceitual, um organismo vivo.

Quando trabalhamos os conceitos de GI e de gestão de recursos informacionais (*Information Resources Management – IRM*) de Savic (1992) e Bergeron (1996) observamos as questões ocidentais aí marcantes: estrutura dentro da qual se pode executar a gestão de fontes de dados de uma forma ordenada e sistematizada ou as atividades aí inseridas e listadas por Bergeron: planejamento de dados, desenvolvimento do sistema de informação, projeto da gestão, escolha de dispositivos técnicos, integração do sistema e das tecnologias e gestão final dos dados. Todos estes processos não irão garantir a comunicação do conhecimento, tornando-se explícito e significativo para quem usa a informação. Falta uma direção, uma visão contextualizada.

Assim acreditamos que a gestão da informação refere-se ao processamento analítico de informações com um objetivo a ser compartilhado. Envolve as subjetividades dos *insights*, das percepções, do individual e a objetividade do que já foi vivenciado e agora se apresenta ordenado e coletivo. O contexto que abriga determinado acervo infor-

macional ou documental precisa ser então mediado para ser compreendido.

4 MEDIAÇÃO E TRADUÇÃO

Os relatórios de empresas, os relatórios institucionais em todas as suas formas e objetivos, têm códigos próprios e linguagem específica e devem traduzir as direções tomadas a partir das necessidades e demandas da sociedade as que pertencem e a missão a ser alcançada.

A partir do ponto de vista de Lamizet (1994; 1995), diferentes autores das ciências da informação e da Comunicação, Couzinet (1999, 2001), Henion (1990) e Régimbeau (2006), muito contribuíram para explicar a importância da mediação para o campo das ciências sociais aplicadas e, ao mesmo tempo, explicitar um ponto a ser destacado: a mediação não é natural entre os seres humanos, sobretudo pelos aspectos não humanos, hoje representados pelas tecnologias de informação e comunicação (TIC).

Lamizet e Silem (1997) definiram a mediação como instância que assegura na comunicação e na vida em sociedade a articulação entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão coletiva da sociabilidade e do elo social. Os autores destacam a importância da

linguagem e do simbólico que traduzem os códigos coletivos e permitem assim constituir as mediações. A mediação é possível quando estabelecemos relações entre os enunciados, entre aqueles que comunicam e aqueles que escutam e respondem. Uma rede de enunciados se coloca em linha, desde que a mediação exista como nós de ligação, uma parada para a compreensão ou o início de um novo conhecimento. Ela articula os enunciados, o que é completamente dependente de uma linguagem comum, ou de signos ou ainda, de diferentes formas de representações simbólicas para a criação de estruturas coletivas de referência.

O mesmo sentido nos é dado por Callon (1975, p.124) ao trabalhar o conceito de tradução e de sua dependência de uma “gramática” ou de uma questão de sintaxe que deve preexistir. Para ele, uma das marcas da sociologia do conhecimento “[...] é o de estudar de um ponto de vista quase sintático, os mecanismos que presidem as formulações dos enunciados” para que se possa construir o entendimento.

Couzinet (1999) e Régimbeau (2006) ressaltam a necessidade de se construir um sistema de representação que seja o reflexo do coletivo e do pensamento social. Para Callon (1975) a emergência de um sistema

de representação se instala e constrói uma sociabilidade, uma forma de identificação social, numa lógica de pertencimento, de identificação simbólica em relação ao outro numa lógica de filiação e de subjetividade. Corresponde ao momento onde o sujeito constrói para si uma representação do elo social e seu próprio pertencimento.

Para Lamizet (1994) a mediação é o processo pelo qual se estabelece no campo social uma dialética entre o singular e o coletivo, e em 1995 ele reforça e torna o seu conceito ainda mais preciso. Ela assegura a articulação entre o que é da ordem do coletivo e o que é da ordem do individual: entre o que marca uma participação pessoal nas relações sociais, e o que coloca como vantagem de pertencimento a uma comunidade onde se colocam as questões de cultura nas quais se estabelecem as relações de pertencimento.

A mediação não é um instrumento ou uma função, mas um processo. E enquanto processo Hennion (1990) vai remarcá-lo com o sufixo da ação (ção). Trata-se, de um processo atemporal de operações de incorporação recíproca que é continuamente tomado e retomado no trabalho social do seu desenvolvimento.

A mediação inscreve-se na presença obrigatória de uma cultura. Todo enunciado, enquanto informação, tem características particulares, ao mesmo tempo que multidirecionais. Couzinet (1999) vai nomeá-los de “mediações em mosaicos” ou híbridas, onde temáticas e gêneros discursivos se completam; um gênero discursivo conduz a outro gênero discursivo, sendo assim complexa. Dito de outra maneira, inúmeras são as razões para se pensar a mediação por um processo de natureza instável. Para Couzinet (2001) e Régimbeau (2006) existe uma necessidade de se qualificar este processo, pois o termo isolado não é suficiente e “exige um complemento para se situar”. Trata-se de um processo complexo e instável porque a mediação se estabelece pelo princípio da “indistinção” e assim, permite que um número indefinido de pessoas, em diferentes formas fixadas por elas, possa intervir no processo de comunicação (LAMI-ZET, 1995).

São múltiplos os desafios enfrentados por diferentes sociedades da informação: diferentes países, diversas organizações, representadas por suas diferentes culturas e diferentes plurais. Acentuam-se principalmente pela convergência dos aspectos não-humanos que se colocam através das TIC a mudar a conotação de tempo e de espaço e a exigir uma total submissão ao lucro e ao

tempo da urgência. Assim a mediação é muito importante. Portanto a gestão da informação é um processo que abarca outros processos e não pode fugir de sua condição de mediadora para se chegar ao uso da informação. É através da palavra, da documentação, do vocabulário arquitetado internamente, que se constrói pertencimento e que o conhecimento avança e alimenta certa sociedade, caracterizando sua identidade e individualidade.

Devemos recusar nas organizações todas as opções pela entrada de programas com etapas sucessivas de artefatos tecnológicos, de *softwares*, que têm a sua escolha fundamentada apenas no rótulo do novo, do atual, sem considerar as verdadeiras necessidades desses instrumentos adaptadas à informação e ao contexto de seu uso. O tempo acelerado conduz às escolhas pouco reflexivas e impulsionadas por um discurso de atraso, sobretudo de atraso técnico, a temer um “tempo perdido”. São ações-resposta às crises crônicas de uma economia sem projeto de longo prazo. Assim, quando o discurso não é sobre a urgência, cai normalmente sobre o atraso e atraso técnico, ou gestão técnica, ou sobre a tecnologia, ou a gestão técnica do desenvolvimento sociocultural (AUN, 2003).

A questão da urgência vem legitimar estas escolhas de ações pouco reflexivas e explica o fenômeno da centralidade na técnica: onde a situação de começo é sempre apresentada como atraso ou ineficácia, diante das respostas exigidas pela esfera econômica. Assim os objetivos de longo prazo, baseados na memória informacional, nas necessidades e oportunidades almejadas, são substituídos por ações emergenciais, de curto prazo, de resultados imediatos (AUN, 2001).

Para Tardy, Davallon e Jeanneret (2007), a evolução das tecnologias informacionais tem um papel estruturante, mas não exclusivo, na produção e troca de conhecimentos apesar de que têm servido não somente para representar conhecimentos, mas para estruturar as atividades e representar uma ordem de mundo. A criação de dispositivos mediáticos conduz a um processo bastante prático, quando na verdade se exige tempo de análise e crítica da organização em seu processo de GI. Só pelo processo de análise e apropriação do contexto os “artefatos mediáticos” podem organizar o pensamento, se o fluxo de enunciados, “objetos do saber” criam sentido e conduzem a diferentes práticas. Assim a informação agrega valor à sociedade organizacional que as utiliza com discernimento e pode então dissociar os dados e informações de seu suporte técnico

e os aplicar. Transportados estes conhecimentos serão apropriados pelos atores, em função do uso que estes farão dos aparelhos técnicos (TARDY; DAVALLON; JEANNERET, 2007).

A mediação tem, portanto, o papel da organização. Os enunciados, a cultura, os atores, são, de certa maneira, delimitados pelo contexto informacional. E para que este contexto seja explicitado é necessário realizar, ou colocar no espaço organizacional, a rede que irá dirigir o processo de produção e circulação de conhecimentos através do processo de tradução. Para se realizar a tradução é necessário que se estabeleça ou se delimite um espaço de negociação e que cada grupo aí esteja representado.

A relação entre mediação e tradução é importante para se evitar que sejam tomadas por processos sinônimos. Para Callon (1975), a operação de tradução transforma um enunciado particular de uma linguagem em outro enunciado particular. Callon fala de uma cadeia onde para resolver o problema A é necessário de se ter uma solução para o B, pois a solução do problema A pressupõe que sejam levadas em consideração tais dificuldades ligadas por tais razões que solucionam o problema B.

Para termos um processo de mediação e de tradução precisamos considerar as redes de atores, os conteúdos informacionais, os contextos e seus enunciados. Trata-se de um sistema de relações entre enunciados problematizados e em operações sucessivas de tradução, o que exige a presença de representações simbólicas (COUZINET, 1999; RÉGIMBEAU, 2006) ou a existência de gramáticas e dicionários (CALLON, 1975).

A operação de tradução, enquanto processo, se decompõe em variáveis de adaptação constante: conteúdos e contextos em justaposição. Vindos de diferentes repertórios, de enunciados de problematização diversa, os diferentes atores se localizam através de conteúdos que nascem de contextos específicos. Para que conteúdos e contextos se coloquem em justaposição Callon (1989) nos alerta para a importância do espaço de negociação local. Para o autor não se trata de uma simples localização geográfica, mas de uma localização de interesses comuns, de classe profissional, de crença. São redes dentro de redes que não podem ser pré-estabelecidas de maneira formal e sistemática.

No processo de tradução é necessário definir e demarcar as características e o comportamento dos atores envolvidos para então os integrar em uma rede de relações

que pressupõe o desenvolvimento de um projeto (CALLON, 1989). Não se trata de uma relação programada ou imutável, mas de um “mosaico” com o objetivo de, ao final, transparecer uma imagem clara do conteúdo construído.

5 CONCLUSÃO

Os atores humanos e não humanos inseridos no mesmo problema informacional serão claramente identificados numa operação de tradução. Mesmo quando limitada a possibilidade de autonomia informacional pela força externa vinda, sobretudo, da economia de redes, a GI que considera o contexto possibilita melhor negociação de comunicação entre os atores envolvidos e dependentes do processo.

É necessário distinguir os processos de gestão da informação, gestão de documentos, gestão do conhecimento. Todos estão relacionados e em interdependência, mas a gestão da informação é o elo entre esses processos. Ela é mais endógena e estabelece uma orientação informacional quando considera o contexto, os atores e seus objetivos. Acarreta análise e crítica e não se traduz por simplesmente processar informações de forma automatizada, utilizando dos “melhores recursos” tecnológicos.

É um processo de escolhas, de rede humana, do “simbólico” e da “sintaxe”.

O processo não pode ser adotado pelas organizações estabelecendo uma direção sem sujeito, a ser seguida de maneira uniforme e retilínea. A partir do desenvolvimento das TICs, fala-se muito de democracia, de liberdade informacional, mas enquanto máquinas-instrumento, essas tecnologias, segundo Callon (1989) tornam-se indisassociáveis do desenvolvimento da economia mundial e da indústria que as utiliza e as comercializa, inibindo assim as liberdades. Desta maneira são os diferentes contextos organizacionais que devem se adaptar aos conhecimentos e serviços propostos por estas tecnologias, como forma de ajustar-se ao novo.

O processo de gestão da informação deve na verdade acompanhar de forma contínua o fenômeno das redes de cooperação do processo comunicativo, seja resultante da necessidade inerentemente humana de cooperação ou favorecidas pelo avanço das tecnologias que rompem barreiras de tempo e espaço. Assim as escolhas, as opções técnicas são fundamentais. Ao organizar a informação para a sua disponibilização a GI deve ser um processo mediador que considere e ao mesmo tempo seja instrumento da cultura do coletivo, represente a identidade

de um grupo social pela análise crítica de informações, com o objetivo de compartilhar e comunicar.

REFERÊNCIAS

AUN, M. P. *Antigas nações, novas redes: as transformações do processo de construção de políticas de informação*. 2001. 207 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia/Escola de Comunicação, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro.

_____. Políticas públicas de informação e desenvolvimento. In: PAIM, I. (Org.). *A gestão da informação e do conhecimento*. Belo Horizonte: UFMG, 2003. Cap. 3, p. 55-90.

_____. Informação, tecnologia ou ciência? In: PAULA, J. A. (Org.). *A transdisciplinaridade e os desafios contemporâneos*. Belo Horizonte: UFMG, 2008. Cap. 2, p. 145-152.

BERGERON, P. Information resources management. *Annual Review of Information Science and Technology*, White Plains, v. 31, p. 263-300, 1996.

BRAMAN, S. *Change of state: information, policy and power*. Cambridge: MIT Press, 2006.

BREEN, M. Informação não é conhecimento: teorizando a economia política da virtualidade. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 6, n. 2, p. 157-171, jul./dez. 2001.

CALLON, M. Introduction. In: _____. *La science et les réseaux: genèse et circulation des faits scientifiques*. Paris: La découverte, 1989. p. 7-33.

_____. L'opération de traduction comme relation symbolique. In: ROQUEPLO, P.; THUILLIER, P. *Incidence des rapports sociaux sur le développement scientifique et technique*. Paris: CNRS, 1975.

CORNELIUS, I. Theorizing information for information science. *Annual Review of Information Science and Technology*, White Plains, v. 36, p. 393-421, 2003.

COUZINET, V. *Jean Meyriat, théoricien et praticien de l'information-documentation*. Paris: ADBS, 2001.

_____. *Médiations hybrides: le documentaliste et le chercheur en sciences de l'information*. Paris: ADBS, 1999.

DAFT, R. L.; LENGEL, R. H. Information richness: a new approach to managerial behavior and organization design. *Research in Organizational Behavior*, San Antonio, v. 6, p. 191-233, 1984.

DAVENPORT, T. H. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. São Paulo: Futura, 1998.

DAVENPORT, T. H.; PRUSAK, L. *Conhecimento empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual*. Rio de Janeiro: Campus, 1998.

HENNION, A. De l'étude des médias à l'analyse de la médiation: esquisse d'une problématique. *Médiaspouvoirs*, Paris, n. 20, p. 39-52, 1990.

LAMIZET, B.; SILEM, A. *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris: Ellipses, 1997. p. 364-365.

LAMIZET, B. Sciences de l'information et de la communication, sciences de la médiation. In: CONGRES NATIONAL DES SCIENCES DE L'INFORMATION ET DE LA

COMMUNICATION, 9., 1994, Toulouse. *Annales...* Toulouse: SFSIC, 1994, p. 161-168.

_____. Médiation, culture et société. In: BENOIT, D. *Introduction aux sciences de l'information et de la communication*, Paris: Les Editions d'organisation, 1995, p. 129-186.

MUSSO, P. Autoroutes et société d'information. *La Pensée*, Paris, v. 306, p.5-16, avril/juin, 1996.

NONAKA, I. A Empresa criadora de conhecimento. In: HARVARD BUSINESS REVIEW. *Gestão do Conhecimento: on knowledge management*. Rio de Janeiro: Campus, 2000. Cap. 2, p. 27-49.

NONAKA, I.; TOYAMA, R. The knowledge-creating theory revisited: knowledge creation as a synthesizing process. *Knowledge Management Research & Practice*, Basingstoke, v. 1, p. 2-10, 2003.

RÉGIMBEAU, G. *Le sens inter-médiaire: recherches sur les médiations informationnelles des images et de l'art contemporain*. Toulouse, 2006, 252 f. Thèse (Doctorat en Sciences de l'information et de la Communication) - Université de Toulouse-Le-Mirail (II), Toulouse.

ROBERTS, N.; CLARKE, D. Organizational information: concepts and information management. *International Journal of Information Management*, Guildford, v.9, n. 1, p. 25-34, mar.1989.

SANTOS, M. *Técnica espaço tempo: globalização e meio tecno-científico informacional*. São Paulo: Hucitec, 1996.

SARACEVIC, T. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SAVIC, D. Evolution of information resource management. *Journal of Librarianship and Information Science*, London, v. 24, n. 3, p. 127-130, sep. 1992.

TARDY, C.; DAVALLON, J.; JEANNERET, Y. Les medias informatisés comme organisation des pratiques de savoir. In: COLLOQUE INTERNATIONAL DU CHAPITRE FRANÇAIS DE L'ISKO, 6., 2007, Toulouse. *Annales...* Toulouse: Université Paul Sabatier, 2007. p. 169-184.

WERSIG, G. Information science: the study of postmodern knowledge usage. *Information Processing & Management*, Elmsford, v. 29, n. 2, p. 229-239, 1993.

Title

Hybrid mediations for a sharing information management

Abstract

The mediation links the statements, which depends on a common language, or signs, or also in different forms of symbolic representations for the creation of informational reference's collective structures. The proposition of this article consists in discussing different forms of mediation for the information management development in organizations. The information processing and its availability is a mediation process which considers the information or documental collection context, the collective culture, and which has the people involved as a critical process element.

Keywords

Information management. Information mediation. Information sharing.

Título

Mediaciones híbridas para una gestión de la información compartida

Resumen

El artículo inicia con la constatación que la mediación articula los enunciados, que es totalmente dependiente de un lenguaje común, o de los signos, o todavía de diferentes formas de representaciones simbólicas para la creación de estructuras colectivas de referencia informacional. Tiene como propuesta discutir formas de mediación en el desarrollo de la gestión de información en las organizaciones. Refleja sobre el procesamiento de la información y su disponibilidad, como un proceso mediador que considera el contexto de un determinado acervo informacional o documental, la cultura colectiva, y que tiene como elemento fundamental del proceso el comprometimiento personal de los involucrados.

Palabras clave

Gestión de información; Mediación; Intercambio de información.

Recebido em: 08.10.2008

Aceito em: 26.11.2008
