



## A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO ELEMENTO ESSENCIAL PARA A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO EM AMBIENTE ORGANIZACIONAL NA SOCIEDADE MUDIATIZADA

**Carolina Vitória de Oliveira Correia Alves**  
Universidade Estadual Paulista (UNESP)  
[carolina.vo.correia@unesp.br](mailto:carolina.vo.correia@unesp.br)

**Regina Célia Baptista Belluzzo**  
Universidade Estadual Paulista (UNESP)  
[rbelluzzo@gmail.com](mailto:rbelluzzo@gmail.com)

**Resumo:** A atual sociedade é marcada pela velocidade e quantidade de informações que são trocadas em frações de segundos. Nesse sentido, a informação tornou-se matéria-prima, principalmente nas novas configurações organizacionais. Este trabalho centra-se na análise da competência em informação enquanto elemento essencial para o desenvolvimento e mediação de informação e conhecimento em ambientes organizacionais. A pesquisa é de natureza bibliográfica, qualitativa e descritiva. O levantamento bibliográfico, de caráter seletivo, alçou textos teóricos fundamentais da ciência da informação a fim de identificar as teorias que envolvem o conhecimento sobre mediação da informação, competência em informação e a correlação entre ambos em ambiente organizacional. Ao debruçar-se sobre a base teórica, buscou-se contribuir para o debate acerca da importância da competência em informação em ambientes corporativos enquanto elemento essencial para a mediação da informação entre os atores das organizações, bem como para o desenvolvimento e gestão do conhecimento, com vistas à resolução de problemas oriundos das próprias organizações, além de abranger também a tomada de decisão, influenciando de maneira positiva e estratégica na realização dos objetivos das organizações em seus contextos de atuação. As reflexões e considerações havidas como resultados sobre a situação *borderline* entre competência em informação e a mediação da informação apontam ainda a primeira, não somente como estratégia para solução de problemas, mas como elemento essencial para o desenvolvimento sistemático da organização enquanto instituição e enquanto parte da sociedade midiaticizada.

**Palavras-Chave:** Competência em Informação; Mediação da Informação; Ambientes Organizacionais; Mudiaticização.

### ***INFORMATION LITERACY AS AN ESSENTIAL ELEMENT FOR THE MEDIATION OF INFORMATION IN AN ORGANIZATIONAL ENVIRONMENT IN THE MEDIATED SOCIETY***

**Abstract:** Contemporary society is marked by the speed and amount of information exchanged in fractions of seconds. In this sense, information has become raw material, especially in new organizational configurations. This paper focuses on the analysis of information literacy as an essential element for the development and mediation of information and knowledge in organizational environments. The research is bibliographic, qualitative and descriptive in nature. The bibliographic survey, of selective nature, retrieved fundamental theoretical texts in information science to identify theories that involve knowledge about mediation of information, information literacy and the correlation between them in an organizational environment. From the theoretical basis, we sought to contribute to the debate about the importance of information

literacy in corporative environments as an essential element for the mediation of information among the actors of organizations, and for knowledge development and management, aiming at solving problems arising within organizations, in addition to covering decision-making, positively and strategically influencing the achievement of the organizations' objectives in their contexts of action. The reflections and considerations provided as results on the borderline situation between information literacy and information mediation also point to the first, not only as a strategy for problem solving, but as an essential element for the systematic development of the organization as an institution and as part of the mediated society.

**Keywords:** Information Literacy; mediation of information; organizational environments; mediatization.

### **LA ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL COMO ELEMENTO ESENCIAL PARA LA MEDIACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN UN ENTORNO ORGANIZATIVO EN UNA SOCIEDAD MEDIATIZADA**

**Resumen:** La sociedad actual está marcada por la velocidad y la cantidad de información que se intercambia en fracciones de segundo. En este sentido, dicha información se ha convertido en materia prima, especialmente en los nuevos entornos organizativos. Este trabajo se centra en el análisis de la alfabetización informacional como elemento esencial para el desarrollo y la mediación de la información y el conocimiento en los entornos organizativos. La investigación es de carácter bibliográfico, cualitativo y descriptivo. El estudio bibliográfico, de carácter selectivo, planteó textos teóricos fundamentales de la ciencia de la información a fin de identificar las teorías que involucran el conocimiento sobre la mediación de la información, la alfabetización informacional y la correlación entre ambas en el ámbito organizacional. Al centrarse en la base teórica, se buscó contribuir al debate sobre la importancia de la alfabetización informacional en los entornos corporativos como elemento esencial para la mediación de la información entre los actores, así como para el desarrollo y la gestión del conocimiento, con vistas a resolver los problemas que surgen de las propias organizaciones, además de abarcar también la toma de decisiones, influyendo de forma positiva y estratégica en la consecución de los objetivos de dichas organizaciones en sus contextos de actuación. Las reflexiones y consideraciones que dieron lugar a la situación *borderline* entre la alfabetización informacional y la mediación de la información siguen apuntando a la primera, no sólo como estrategia de solución de problemas, sino como elemento esencial para el desarrollo sistemático de la organización como institución y como parte de la sociedad mediática.

**Palabras clave:** Alfabetización informacional; Mediación de la información; Entornos organizativos; Mediatización.

## **1 INTRODUÇÃO**

A sociedade contemporânea está permeada pela informação e conhecimento como elementos estratégicos para a inovação e o desenvolvimento e que se apoiam nas tecnologias de informação e comunicação (TIC) e mediatização para a criação de fluxos informacionais e comunicacionais de tal forma que não mais podem ser considerados como algo separado das rotinas e costumes das relações humanas.

Farias e Belluzzo (2012) afirmam que a nova sociedade está em processo de transposição entre a sociedade industrial, que teve seu início no século XIX, para outra, e mais recente, marcada pelo conhecimento e, nessa nova configuração, seus entes

participantes adquiriram a capacidade para receber e compartilhar informação de qualquer lugar e com maior velocidade.

Lévy (2000, p. 157) reforça esse entendimento ao apontar sobre a velocidade de surgimento e renovação do conhecimento como uma das características daquilo que ele chama de cibercultura, definida como a cultura globalizada, permeada pelo fluxo e consumo vertiginoso da informação por meio de uma rede digital.

O surgimento das redes digitais, destacadamente a partir do início do século XXI, deu abertura para novos formatos de comunicação e de relacionamento entre pessoas, instituições e organizações, bem como motivou o estudo desses novos formatos de mediação, agora mediados tecnologicamente, uma vez que as transformações e o aprimoramento desses aparatos tecnológicos passaram a influenciar diretamente, e de forma incisiva, as relações sociais.

Para Hjarvard (2012), a sociedade contemporânea está permeada pela mídia de tal forma que ela não pode mais ser considerada como algo separado das instituições culturais e sociais de relacionamento e comunicação. Segundo o autor “A mídia é, ao mesmo tempo, parte do tecido da sociedade e da cultura e uma instituição independente que se interpõe entre outras instituições culturais e sociais e coordena sua interação mútua. (2012, p. 55).

Se até século passado, muitos estavam visíveis para poucos, na atual sociedade midiática, muitos têm a oportunidade de estar visíveis para muitos e um único usuário consegue emitir uma mesma mensagem para vários outros usuários em uma estrutura quase horizontal, como complementa Lopes (2018, p. 8):

É possível transportar essa ideia desenvolvida acerca dos meios tradicionais para a lógica da sociedade em rede multiconectada, que traz, especialmente por meio do uso do computador e do celular, o acesso às novas mídias digitais. Novas formas de ação e novos tipos de relacionamentos sociais emergiram por meio do desenvolvimento dos meios de comunicação, permitindo novos modos de interação. Há pouco tempo restrito às classes socioeconômicas privilegiadas, esse mundo digital chega aos que têm menor poder aquisitivo e cria massa de consumo para essas tecnologias.

Mas, deve-se ressaltar que a mediação é um veículo que é executado pela mediação. Thompson (2018) corrobora com essa afirmação ao explicar que os novos aparatos tecnológicos (mediação) não limitam a mediação do ser humano, mas ao contrário, abrem novas fronteiras e estabelecem novas formas de comunicação, considerando as propriedades distintas e específicas de cada veículo.

Segundo esse autor, existem diferentes formas de mediação, que levam em consideração diversos tipos de interação, dentre os quais a midiaticização, como se demonstra no Quadro 1.

**Quadro 1. Principais tipos de interação e a midiaticização**

| Tipos de interação               | Constituição espaço-temporal   | Gama de pistas simbólicas | Grau de interatividade | Orientação da ação   |
|----------------------------------|--------------------------------|---------------------------|------------------------|----------------------|
| <b>Interação face a face</b>     | Contexto de copresença         | Completa                  | Dialógica              | Outros em copresença |
| <b>Interação mediada</b>         | Estendida no espaço e no tempo | Limitada                  | Dialógica              | Um para um           |
| <b>Quase-interação mediada</b>   | Estendida no espaço e no tempo | Limitada                  | Monológica             | De um para muitos    |
| <b>Interação mediada on-line</b> | Estendida no espaço e no tempo | Limitada                  | Dialógica              | Muitos para muitos   |

Fonte: Thompson (2018, p. 22).

A partir do exposto é possível observar que mesmo em uma sociedade marcada pela mediação midiaticizada pelos aparatos tecnológicos, existem e coabitam diferentes tipos de interação, que podem ser sintetizadas como segue:

- A **interação mediada face-a-face**, que se configura no espaço-tempo de seus interlocutores, possui caráter dialógico, no sentido de envolver um fluxo bilateral de informação e comunicação e envolve uma multiplicidade de símbolos sensoriais, auditivos e visuais (o corpo é parte e meio de comunicação).
- Já a **interação mediada**, que envolve um meio técnico de comunicação, permite que a informação e o conteúdo simbólico sejam transmitidos entre os indivíduos que estão distantes pelo espaço-tempo, pelo tempo ou pelo espaço. Em contrapartida envolve a limitação de trocas e sinalizações simbólicas em relação à mediação anterior, mas ainda sim possui caráter dialógico.
- A **quase-interação mediada** é em grande parte unilateral, como um livro, jornal ou televisão, e parte de um para muitos. A quase mediação, muitas vezes não interação, está ancorada na possibilidade de interação entre os pares receptores da comunicação (um exemplo é a família que se reúne para assistir à uma série do Netflix), e na forma como o conteúdo emitido é consumido, ou seja, com o nosso envolvimento com a mídia (e não com a outra parte do processo). Com isso também há a restrição das pistas simbólicas, uma vez que o meio é limitante e a mesma mensagem tem como fim incontáveis destinos ou receptores.
- À luz da revolução digital e do expressivo crescimento da utilização do computador como uma forma de comunicação em rede está o que o autor define como **interação mediada on-line**. Essa forma de interação envolve a extensão

das relações sociais pelo espaço-tempo e uma rarefação das pistas simbólicas, embora o meio esteja muito mais acessível e permeado na vida cotidiana. Diferente da quase-interação mediada, nesse formato são muitos emissores se comunicando com muitos receptores, em uma esfera de mediação dialógica e quase horizontal.

No campo atual da sociedade, a unidirecionalidade cedeu espaço para a multidirecionalidade, principalmente com a pandemia sanitária (COVID 19), o distanciamento social tornou-se muito mais tátil e constante. De certa forma, a interação virtual nunca foi tão intensa – e nossos corpos físicos também nunca estiveram tão distantes.

No contexto digital que se vivencia, a estrutura de espaço-tempo está separada, no sentido de que podem caminhar em velocidades e constâncias diferentes. Essa mobilidade de espaço-tempo interfere, inclusive, na concepção de contexto cultural e social. A dedução de espaço-tempo se alterou, isso porquê:

Os dois tipos de espaço, ocupados pelas duas categorias de pessoas, são marcadamente diferentes, mas inter-relacionados: não conversam entre si, mas estão em constante comunicação; têm muito pouco em comum, mas simulam semelhança. (BAUMAN, 2001, p. 184).

O desenvolvimento das mediações virtuais, com a comunicação midiaticizada, trouxe uma nova forma de interação e visibilidade. Se até o século passado, muitos estavam visíveis para poucos, na atual sociedade midiática, muitos têm a oportunidade de estar visíveis para muitos, aqui a metáfora da “comunicação em rede” faz total sentido, em que um único usuário consegue emitir uma mesma mensagem para vários outros usuários em uma estrutura quase horizontal.

E da mesma forma em que as redes sociais midiaticizadas quebram as barreiras físicas e abrem espaço para conexões antes quase impossíveis, esse mesmo fenômeno traz consigo questionamentos referentes a forma como pode alterar conceitos e condutas da própria sociedade imersa nela.

Segundo Bauman (2001, p. 55) a virtualização das relações sociais também contribui para o seu enfraquecimento enquanto instituições sociais:

A principal força motora por trás desse processo tem sido desde o princípio a acelerada “liquefação” das estruturas e instituições sociais. Estamos agora passando da fase sólida da modernidade para a fase líquida. E os fluídos são assim chamados porque não conseguem manter a forma por muito tempo e, a menos que sejam derramados num recipiente apertado, continuam mudando de forma sob a influência até mesmo das menores forças.

Por outro lado, a velocidade impede que as inúmeras informações que são trocadas entre os usuários, por meio de seus aparatos eletrônicos, passam por crivos de veracidade ou decodificação. Dessa forma, tem-se hoje um ambiente ‘contaminado’ com inverdades, informações incompletas, carentes de fonte ou embasamento e envoltas, muitas vezes, por ruídos nos processos comunicativos.

As organizações, pertencentes a esta sociedade, também são cada vez mais “permeadas por informação e conhecimento, atuando em cenários de extrema competitividade e desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação” (BASSETTO; CAVALCANTE; LOUSADA, 2015, p. 281).

Feres (2015, p. 218) complementa esse entendimento ao afirmar que:

Para gerir toda a gama de informação que perpassa a organização estruturada em forma de redes humanas mediadas pela tecnologia, é imprescindível, portanto, que os atores que nela atuam tenham as qualificações necessárias para selecionar, filtrar, acessar e usar a informação de forma inteligente e contribuir para a construção de conhecimento individual e organizacional.

Desse modo, convém salientar, ainda, em relação à informação que:

Observa-se que aquele capaz de atender à demanda dessa sociedade complexa necessita compreender a informação desejada no contexto no qual está inserido, para que na sua busca haja um pensamento crítico, a fim de poder avaliar, selecionar e incorporar fontes de informações que venham a atender, especificamente, as necessidades expressas e que, ao fazer o uso da informação, é primordial que compreenda os aspectos econômicos, legais e sociais, bem como a forma ética de uso da informação, tendo como finalidade a resolução de problemas e a realização de atividades específicas e circunscritas, visando atingir diretrizes que possam ser norteadoras de uma sociedade sustentável (FARIAS; BELLUZZO, 2017, p. 115).

Vale lembrar também que no ambiente organizacional, os processos de mediação da informação passam a ser cada vez mais fundamentais, uma vez que que é pelo acesso, uso e troca de informação que ocorre a articulação de estratégias de sentido, promovendo a realização da atividade fim da organização e gerando informações relevantes para o seu desenvolvimento.

Para Belluzzo, Santos e Almeida Júnior (2014) a Competência em Informação (CoInfo) faz parte da mediação da informação por ser uma ação de interferência. Ambos, mediação e competência em informação, são processos que direcionam sua preocupação à questão da apropriação desses conteúdos pelo mediado: compreendem que, a partir da internalização e mobilização de competências e habilidades informacionais, o mediado é capaz de se apropriar da informação para a construção e transformação de seu conhecimento.

Diante do exposto, pode-se afirmar que as estratégias de mediação da informação, atreladas à CoInfo apresentam-se como aliadas para o desempenho da organização de forma assertiva. Salienta-se que o propósito deste trabalho é refletir teoricamente sobre esse pressuposto, sendo que, para tanto, foi realizada uma pesquisa /revisão bibliográfica seletiva de acordo com os princípios de Lakatos e Marconi (2021) sobre os principais temas em foco, o que permitiu alcançar uma melhor compreensão acerca dos mesmos e, ao final, descrever e apresentar considerações que levam a atentar para a situação estratégica da CoInfo como elemento agregador às formas de mediação da informação na gestão da informação e do conhecimento nas organizações no cenário contemporâneo.

## **2 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COMO ELEMENTO DE GESTÃO E DESENVOLVIMENTO DA ORGANIZAÇÃO**

A informação é um recurso fundamental para a vida humana. Na atualidade de um mundo extremamente virtualizado, as tecnologias de informação e comunicação (TIC) alteraram, e continuam alterando, de forma significativa a forma como nós seres humanos nos relacionamos, estabelecendo novas formas de comunicação e interação. Essa transformação alocou o componente informação em um novo patamar, como afirma Castells (1999, p. 573), em uma posição destaque:

Em razão da convergência da evolução histórica e da transformação tecnológica, entramos em um modelo genuinamente cultural de interação e organização social. Por isso é que a informação representa o principal ingrediente de nossa organização social, e os fluxos de mensagens e imagens entre as redes constituem o encadeamento básico de nossa estrutura social.

Mas a informação, por si só, é uma matéria-prima. Ela se torna estratégica a partir do seu processamento, que lhe confere atributos, significados e contexto, tornando-a parte da geração de um conhecimento capaz de nortear uma ação ou comportamento, ou seja, pode gerar um produto ou serviço informacional.

Ao mesmo tempo em que a informação se torna produtiva a partir do seu movimento, o seu movimento, em prol da gestão de conhecimento torna a organização mais produtiva e desenvolvida. Destaca-se, portanto que:

A emergência de um novo paradigma, organizado em torno de inovações tecnológicas para a comunicação e a informação, tem possibilitado que a própria informação se torne produto e insumo do processo produtivo. A produtividade e competitividade das organizações dependem de sua capacidade de gerar, processar e aplicar com efetividade a informação, criando-se um novo modelo econômico baseado na informação e no conhecimento (BELLUZZO, 2017, p. 02).

Nesse sentido, é importante que a organização, bem como os atores que dela fazem parte, possuam as habilidades e competências necessárias para lidar com a gama de informações que englobam esse ambiente que chegam por meio de diferentes aparatos. Sendo assim, as estratégias de mediação são vetores para potencializar e aprimorar a gestão do conhecimento individual e coletivamente, participando do próprio desenvolvimento da organização.

Salienta-se que a mediação da informação é considerada como sendo:

Toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais. (ALMEIDA JÚNIOR, 2015 *apud* BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p.62).

As mediações informacionais são responsáveis pelo trânsito de dados, informação e conhecimento entre as diferentes estruturas e níveis dentro de uma organização. Em diferentes organizações pode-se observar diferentes níveis e intensidade de mediação, mas a sua gestão e seu desenvolvimento, incluindo o seu êxito, perpassam pela necessidade da troca de informação, geração e apropriação do conhecimento gerado.

Segundo Bassetto (2013), a dinâmica imposta pelos fluxos de informação da atualidade que circulam no ambiente organizacional perpassa pelos ambientes formais e informais de localização, validação e circulação da informação em seus ambientes. Davenport e Prusak (2003, p. 79) complementam essa observação e afirmam que o conhecimento gerado nas empresas também advém das redes informais e auto-organizadas e, por mais que algumas dessas redes possam se tornar formais em algum momento, elas continuam a permear o ambiente informal e midiaticizado da organização.

Para Castells (1999, p. 136) as redes “constituem a nova morfologia social de nossas sociedades e a difusão da lógica de redes modifica de forma substancial a operação e os resultados dos processos produtivos e de experiência, poder e cultura”. As redes de conhecimento constituem um novo modo de agir da sociedade e que envolve também uma nova forma de consumir, utilizar e gerenciar a informação.

Nesse sentido, cada vez mais o universo virtual invade nossas redes de relacionamento e estabelece o que pode ser chamado de convívio social legítimo, basta observar, por exemplo como as pessoas trocam informações por meio de mensagens de SMS ou por aplicativos como o *WhatsApp*. Lousada (2015, p.13) reforça esse entendimento ao afirmar que na mediação da informação participam:

[...] o produtor do suporte informacional (seja um autor físico ou corporativo; isolado ou em grupo), trazendo seus interesses, suas verdades, seus valores, suas concepções; o momento em que a informação está sendo mediada (independente da época em que o suporte foi produzido), momento esse que pode determinar formas de apropriação; o suporte da informação (os tipos de suportes possuem linguagens próprias e diferentes); o ambiente informacional em que a mediação ocorre (a forma como está organizado; a construção; se virtual ou físico etc.); o mediador, que interferirá a partir de suas concepções e formas de ver e entender o mundo; e o usuário (com suas necessidades e interesses gerais e de momento).

Se a utilização de espaços midiáticos e tecnológicos estabelecem novas formas de interação e se esse é um movimento evolutivo do ser humano enquanto ser social, também se faz necessário e importante compreender de novos espaços dialógicos e, conseqüentemente, a necessidades de desenvolvimento de novas competências informacionais e de comunicação.

### **3 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO COMO INSTRUMENTO DE GESTÃO**

A partir do que foi mencionado e descrito até o momento, torna-se claro que o desenvolvimento de novas habilidades e competências que permitam o uso consciente, criativo e frutífero da informação tornou-se essencial para a atuação do indivíduo no contexto social contemporâneo, considerando-se que:

Diante da proliferação de fontes e recursos informacionais, bem como do volume de informações disponibilizadas, um pensamento torna-se frequente: o simples acesso à informação não é mais suficiente. Buscam-se, então, formas e processos que permitam filtrar toda esta informação – avaliação crítica, critérios de relevância, pertinência, interpretação, organização, etc. [...] o diálogo entre profissionais que planejam e desenvolvem ações pedagógicas e ações informacionais, assumindo o papel de mediadores do conhecimento, torna-se um imperativo para que as pessoas estejam preparadas para viver no mundo onde a informação e o conhecimento assumem destaque. (VARELA, 2006, p.18 e 19).

Os novos paradigmas de velocidade e transformação que configuram a sociedade demandam que o indivíduo estabeleça uma nova relação com a informação e com o saber, uma relação constante de aprendizado ao longo da vida.

Johnston e Webber (2007) apontam que a CoInfo é a adoção apropriada de um hábito, um comportamento informativo, adequando as necessidades que nos permite fazer uso inteligente e ético da informação.

Uma das primeiras definições sobre o conceito datam de 1989, com a *American Library Association* (ALA) ao mencionar que:

[...] uma pessoa competente em informação como alguém capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de

localizar, avaliar e usar efetivamente a informação de que necessita, e amplia o conceito em direção à educação.

Outra contribuição da literatura é de autoria de Dudziak (2003, p.24):

A utilização da expressão competência em informação parece ser a mais adequada em função de sua definição voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor direcionados à informação e seu vasto universo.

Nesse sentido, Belluzzo (2007) afirma que saber navegar na internet, buscando novas fontes de informação e conhecimento tornou-se uma habilidade fundamental, uma vez que é preciso estar em constante aprendizagem, sob o risco de perdermos os avanços da tecnologia. E segue:

A competência em informação constitui-se em processo contínuo de interação e internalização e fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades específicas como referenciais à compreensão da informação e de sua abrangência, em busca da fluência e das capacidades necessárias à geração do conhecimento novo e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida. (BELLUZZO, 2005, p.38).

O desenvolvimento da capacidade para identificar e consumir determinada informação com o fim de suprir a necessidade informacional propicia ao usuário a competência e a habilidade para poder receber o conteúdo, discernir sobre sua utilidade e procedência e gerar conhecimento, uma vez que:

Seu propósito é permitir lidar com as questões de sobrecarga de informação decorrente da geração de informações a um ritmo cada vez mais rápido. Procura auxiliar a transformar a informação em conhecimento, o que capacitará as pessoas a adquirir e usar informações apropriadas para cada situação de forma inteligente. (BELLUZZO, 2018, p.17).

A autora ainda salienta sobre a importância da CoInfo no ambiente laboral, uma vez que a coleta, a manipulação e a aplicação das informações são atividades-chave nas organizações. O uso da informação implica em sua utilização efetiva, precisa e criativa para alcançar um objetivo, considerando-se que:

[...] são processos que possibilitam a interação, entre mediador e mediado e que ativam e potencializam a construção do conhecimento pelos mediados. São processos que modificam, alteram e transformam os estímulos (ação de interferência) do mediado, proporcionando-lhe uma postura ativa, crítica, reflexiva e independente frente à pesquisa de informações para a satisfação de necessidades informacionais. (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 68).

Ou seja, os meios tecnológicos alteraram a forma de acesso, o uso e a mediação da informação disponível e isso faz com que o indivíduo se depare com uma série de dados e informações sem estar preparado para identificá-los e utilizá-los de forma e sem saber

avaliar sua fonte, ou ainda, sem saber fazer uso dessas informações para solucionar os problemas que o cercam ou nas suas tomadas de decisão, o que certamente requer a competência em informação.

A atual sociedade da informação e do conhecimento, marcada pela expressiva mediação realizada por meio do uso do celular e do computador, além das novas mídias digitais, exige dos profissionais um aprendizado constante, ainda mais no contexto ao qual estamos inseridos, em que a informação e o conhecimento se tornaram recursos econômicos valiosos.

A produção de conhecimento passa a ser uma questão fundamental para a sobrevivência e desenvolvimento de diferencial competitivo para as organizações. Aquelas empresas e aqueles profissionais que não tiverem as competências para realizar a decodificação e gestão da informação e do conhecimento se afastarão do mercado ao qual estão inseridos pela própria pressão competitiva.

Na atual globalização dinâmica e implacável em que estamos inseridos, as informações obtidas proporcionam vantagens competitivas, o conhecimento adquirido dessas informações adequadas e confiáveis provenientes do acesso e uso dos recursos disponibilizados traz um novo cenário, estruturado a partir das novas tecnologias da informação, comunicação, globalização e relacionamento em rede, auxiliando tanto as organizações como a própria sociedade. Este novo paradigma objetiva e promove a inovação e o desenvolvimento social das instituições, organizações e da sociedade e é a busca constante pela informação como um recurso fundamentado e atrelado a sua sobrevivência. (TEIXEIRA *et al.*, 2015, p. 132).

Nesse sentido, a CoInfo oferece a estrutura necessária para que o indivíduo possa fazer a leitura de uma informação, contribuindo para o desenvolvimento de sua capacidade de armazenar a informação em formato de conhecimento para a solução de determinado problema. Ela também não se limita na aquisição de uma nova habilidade nem na ação de uma nova atitude em relação ao seu exercício laboral.

A CoInfo prepara a pessoa para conhecer as suas necessidades informacionais, a detectar quais *inputs* são necessários para investigar o tema em questão, seja para resolver um problema ou para tomar uma decisão; conduz essa pessoa a buscar informações nos mais variados aparatos midiáticos e discernir entre as informações que estão ao seu dispor, em um processo constante de aquisição e compartilhamento de conhecimento. Essa competência é, ao mesmo tempo, impulsionadora e meio para a construção de conhecimento e compartilhamento de informação, tornando a pessoa autônoma e capaz de solucionar as questões que estão a sua volta de maneira assertiva.

A CoInfo congrega capacidades, habilidades e atitudes, o que torna necessário distingui-las:

A competência permite a mobilização de conhecimentos para que se possa enfrentar uma determinada situação, uma capacidade de encontrar vários recursos, no momento e na forma adequadas. A competência implica uma mobilização dos conhecimentos, esquemas e recursos para desenvolver respostas inéditas, criativas e eficazes para problemas novos. A capacidade compreende que uma pessoa seja capaz de completar uma atividade por ter o conhecimento e o talento para tal, embora ainda necessite do processo de educação nesse sentido. As habilidades são inseparáveis da ação, mas exigem domínio de conhecimentos. Desta forma, as habilidades estão relacionadas ao saber-fazer. A habilidade tende a dar uma perspectiva atual e a capacidade implica uma perspectiva futura. As atitudes estão ligadas ao agir, ao querer fazer e à ação. (SANTOS; BELLUZZO, 2015, p. 96).

Mas esse conhecimento demanda a existência de atores dentro da organização que estejam empenhados e que busquem desenvolver as suas capacidades para participarem ativamente da construção de conhecimento, de forma individual e coletiva.

Para além do desenvolvimento dessa competência, enquanto exercício de aprendizagem, é preciso encontrar indicadores que verifiquem o seu nível junto aos indivíduos. Uma delas propõe uma teoria baseada em sete concepções da competência em informação (BRUCE, 2003), descritas de forma condensada a seguir:

- **Tecnologia da informação** (a competência em informação depende de alguma forma da disponibilidade e da capacidade de uso das tecnologias);
- **Fonte de informação** (habilidade de busca da informação bem como os seus caminhos e fontes);
- **Processo de informação** (o exercício ativo de processamento de informação entre os entes envolvidos);
- **Controle da informação** (o controle para processamento e armazenamento das informações trabalhadas);
- **Construção do conhecimento** (a partir do processamento e controle da informação);
- **Extensão do conhecimento** (como um processamento contínuo para alcance de novos conhecimentos), e
- **Exercício do saber** (uso sábio e consciente da informação para o benefício de coletivo).

O mapeamento dos fatores que levam ao desenvolvimento da CoInfo possibilita que a própria organização, bem como seus atores, avalie quais competências e habilidades devem ser desenvolvidas em maior ou menor grau, quais são os pontos de fragilidade,

permite avaliar o nível de desenvolvimento dos atores com relação a própria competência e aos processos organizacionais relacionados à informação.

Belluzzo (2007) apresenta uma proposta de padrões e indicadores de *performance* como parâmetros norteadores para o desenvolvimento da CoInfo que elucida de forma detalhada os diferentes níveis para o seu desenvolvimento, conforme se exemplifica no Quadro 2.

**Quadro 2. Padrões básicos em competência em informação e indicadores de desempenho: exemplo.**

|   |
|---|
| <b>Padrão 1 – A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação</b>  |
| 1.1 Define e reconhece a necessidade de informação<br>1.2 Identifica uma variedade de tipos e formatos de fontes de informação potenciais.<br>1.3 Considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária.   |
| <b>Padrão 2 – A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade</b>  |
| 2.1 Seleciona os métodos mais apropriados de busca e/ou sistemas de recuperação da informação para acessar a informação necessária.<br>2.2 Constrói e implementa estratégias de busca delineados com efetividade.<br>2.3 Busca informação via eletrônica ou com pessoas utilizando uma variedade de métodos.<br>2.4 A pessoa competente em informação retrabalha e melhora a estratégia de busca, quando necessário.<br>2.5 A pessoa competente em informação extrai, registra e gerencia a informação e suas fontes. |
| <b>Padrão 3 – A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes</b>   |
| 3.1 Demonstra conhecimento em informação da maior parte das ideias da informação obtida.<br>3.2 Articula e aplica critérios de avaliação para a informação e as fontes.<br>3.3 Compara o novo conhecimento com o conhecimento anterior para determinar o valor agregado, contradições ou outra característica da informação.  |
| <b>Padrão 4 – A pessoa competente em informação, individualmente ou como membro de um grupo, usa a informação com eficiência para alcançar um objetivo/obter um resultado</b>   |
| 4.1 É capaz de sintetizar a informação para desenvolver ou completar um projeto.<br>4.2 Comunica os resultados do projeto com efetividade.  |
| <b>Padrão 5 – A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente</b>  |
| 5.1 Demonstra compreensão sobre questões legais, éticas e socioeconômicas que envolvem a informação, a comunicação e a tecnologia.<br>5.2 Cumpre as leis, os regulamentos, as políticas institucionais e as normas relacionadas ao acesso e uso às fontes de informação.<br>5.3 Indica as fontes de informação nas comunicações do produto ou resultados.   |

**Fonte: Belluzzo (2007, p. 95-103)**

A partir do exposto, pode-se afirmar que a CoInfo está relacionada com outras áreas do conhecimento, de maneira acadêmica e corporativa, e possibilita o desenvolvimento de capacidades individuais e coletivas, uma vez que permite a

[...] internalização de competências e habilidades informacionais que a apropriação da informação é “ativada”, pois a pessoa consegue, de certa forma, avaliar todo o contexto em que está inserida e satisfazer suas necessidades informacionais. (BELLUZZO; SANTOS; ALMEIDA JÚNIOR, 2014, p. 68).

Para além, o seu desenvolvimento enquanto exercício contínuo põe sob um novo prisma o planejamento estratégico de uma organização, seja no exercício e análise de suas metas estratégicas, seja no desenvolvimento de seus atores na gestão de informação e construção de conhecimento, o que, inevitavelmente, interfere na conquista de diferencial competitivo e êxito em sua atuação em mercado de negócios.

Bassetto, Cavalcante e Lousada (2015, p. 297) esclarecem que:

Nesse sentido, ser competente em informação passa a ser consequência da utilização adequada, pelo sujeito, de seus atributos relacionados à informação, isto é, dos conhecimentos, habilidades e atitudes que possui e que são compatíveis com a função que desempenha.

Pelo exposto, constata-se que a CoInfo se aprimora em seu próprio exercício, ou seja: o competente em informação é fruto do exercício da própria competência, uma vez que desenvolve os atributos relacionados à gestão da informação e do conhecimento dentro da função que desempenha. O conhecimento gerado possui origem formal e informal e o entendimento do seu funcionamento pode gerar ganho significativo para as organizações.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Informação e conhecimento são, no contexto organizacional, fundamentais, uma vez que todas as atividades organizacionais, sejam elas de planejamento, de execução ou de tomada de decisão necessitam de dados, informações e conhecimento para serem executadas de modo eficaz e eficiente (VALENTIM, 2010).

A partir das reflexões apresentadas, é possível observar a importância estratégica, para as organizações na sociedade contemporânea, compreender o papel da mediação da informação como parte integrante do desenvolvimento da CoInfo nas organizações, principalmente na sociedade permeada pela midiaticização da comunicação. Esse cenário contemporâneo demanda um novo comportamento das organizações.

Segundo Belluzzo e Feres (2015), as transformações da sociedade, denominada como da informação e do conhecimento, caracterizada pela intensa troca de informações e pelas alterações nos padrões de comunicação, associadas ao surgimento das novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), configuram uma nova forma de sociedade na qual o conhecimento ocupa uma posição de destaque.

O crescimento desta sociedade baseada no conhecimento trouxe consigo mudanças significativas na produção, distribuição e troca de informações, exigindo uma educação, em todos os níveis, voltada para o desenvolvimento dos cidadãos visando à aquisição de novas competências imprescindíveis para a realização pessoal e profissional, para o exercício pleno da cidadania e para o aprendizado ao longo da vida (BELLUZZO; FERES, 2017, p. 4).

Se a informação é uma matéria-prima com potencial de uso, a sua ‘manufatura’ depende sobremaneira dos atores da organização. É notório o aumento do volume de informações e a velocidade com que elas têm sido produzidas e compartilhadas. Para que essas informações possam ser aproveitadas e transformadas em conhecimento, bem como possam auxiliar nas tomadas de decisão, é necessário que os conteúdos disponíveis, até mesmo os recursos tecnológicos e midiáticos, estejam devidamente organizados e tratados, para que sejam mediados da melhor forma possível, conforme complementam Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005, p. 102):

A informação, ferramenta estratégica essencial nas organizações, mobiliza as redes e as torna um vetor estratégico importante e contumaz. A necessidade de informação é imanente ao indivíduo e às organizações. O caminho natural para buscá-la é o das redes, especialmente por meio dos nossos pares com quem mais compartilhamos. Mediante o uso da informação, o estado existente modifica-se, expandindo o conhecimento que vai fortalecer o fluxo da informação e respaldar os processos individuais e coletivos.

Nesse âmbito, é possível afirmar que a CoInfo ressalta a qualidade de gestão da informação e do conhecimento da organização, pois ela exercita o acesso e o uso da informação, modificando-a, reorganizando-a de forma a transformá-la em conhecimento, o que possibilita sua aplicação à realidade organizacional.

Assim como a mediação da informação, a competência em informação posiciona as pessoas como agentes participativos e transformadores da sua realidade. Segundo Belluzzo (2007) a partir da internalização e mobilização dos conhecimentos, a pessoa se torna capaz de compreender o mundo, suas percepções, crenças e valores para o exercício da cidadania e sua vida laboral.

Esse movimento possibilita a formação de profissionais cada vez mais capacitados e cidadãos responsáveis. Por meio deles, inseridos na organização, é possível instituir um espaço que propicie a aprendizagem constante, bem como gerar, difundir e desenvolver conhecimentos.

A organização se torna responsável e centro mediador da informação, justamente para alcançar os fins que almejou. Nesse sentido, é de fundamental importância que ela procure por novas competências demandadas por essa sociedade denominada sociedade da informação na era digital.

A CoInfo vem ao encontro dessas necessidades (organizacionais e sociais). Dessa forma, é possível pressupor que, ao integrar essa competência e associá-la aos benefícios da mediação da informação aos afazeres organizacionais, a organização alcança novos

níveis de qualidade de informação, eficiência nos fluxos informacionais, na integração de conhecimentos nos diferentes níveis organizacionais com a construção de diferenciais estratégicos de assertividade no mercado de atuação.

Dessa forma, a utilização de espaços midiáticos estabelece novas formas de mediação nas organizações e se essas redes de comunicação influenciam tanto na difusão de informação como também no desenvolvimento e compartilhamento de conhecimento, é possível concluir que a competência em informação se torna elemento estratégico para o indivíduo, seja por colocá-lo em situação de vantagem competitiva, uma vez que possibilita que esse indivíduo tenha consciência de seus saberes e os coloque em prática para transferir e adquirir conhecimento ao longo da vida, de acordo com as redes que participa e usa (humanas e tecnológicas), e os objetivos de suas ações; como também para que este possa participar de forma fluente, ativa e autônoma das ações desenvolvidas em ambientes virtuais de interação, com o suporte de novas tecnologias.

## REFERÊNCIAS

BASSETTO, C. L. **Redes de Conhecimento**: espaço de competência em informação nas organizações contemporâneas. Bauru: Idea Ed., 2013.

BASSETTO, C. L.; LOUSADA, M.; CAVALCANTI, L. F. B. Proposta de Mapeamento da Competência em Informação em Redes Organizacionais. In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (org.). **Redes de Conhecimento e Competência em Informação**: Interfaces da Gestão, Mediação e Uso da Informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015, p. 281-305.

BAUMAN, Z. **Modernidade Líquida**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas: desenvolvendo competências em informação e comunicação**. 2. ed. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BELLUZZO, R. C. B. Bases teóricas de gestão da informação: das origens aos desafios na sociedade contemporânea. **Palavra Clave**, v. 7, n. 1, e027, 2017. Disponível em: [http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art\\_revistas/pr.7975/pr.7975.pdf](http://www.memoria.fahce.unlp.edu.ar/art_revistas/pr.7975/pr.7975.pdf). Acesso em: 20 de março de 2022.

BELLUZZO, R. C. B. O conhecimento, as redes e a competência em Informação (CoInfo) na sociedade contemporânea: uma proposta de articulação conceitual. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 4, Número Especial, p. 48-63, out. 2014.

BELLUZZO, R. C. B. **A competência em informação no Brasil**: cenários e espectros. São Paulo: ABECIN Editora, 2018.

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (org.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. Competência em informação, redes de conhecimento e as metas educativas para 2021: reflexões e inter-relações. In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (org.). **Redes de Conhecimento e Competência em Informação: Interfaces da Gestão, Mediação e Uso da Informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

BELLUZZO, R. C. B.; SANTOS, C. A. dos; ALMEIDA JUNIOR, O. F. de. Competência em informação e sua avaliação sob a ótica da mediação da informação: reflexões e aproximações teóricas. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 60-77, 2014.

BRUCE, C. S. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 6, p. 289-294, 2003.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

DAVENPORT, T. H., PRUSAK, L. **Conhecimento Empresarial: como as organizações gerenciam o seu capital intelectual**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2003.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p.23-35, abr. 2003. Disponível em: <http://www.scielo.br/pede/ci/v32n1/15970.pdf>. Acesso em: 20 mar. 2022.

FARIAS, G. B. de; BELUZZO, R. C. B. Competência em informação: perspectiva didática pedagógica. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 22, n. 3, p. 112-135, set./out. 2017.

FERES, G. G. Competência em Informação: Interface entre as Redes de Conhecimento, Criatividade e Inovação. In: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (org.). **Redes de Conhecimento e Competência em Informação: Interfaces da Gestão, Mediação e Uso da Informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

HJARVARD, S. Mídiação: teorizando a mídia como agente de mudança social e cultural **Matrizes**, São Paulo, v. 5, n. 2, enero-junio, p. 53-91, 2012.

IBICT. **Competência em informação**. Disponível em: <https://mid.ibict.br/index.php/mid>. Acesso em: 20 mar. 2022.

JOHNSTON, B; WEBBER, S. Como podríamos pensar: alfabetización informacional como una disciplina de la era de la información. **Anales de Documentacion**, n. 10, p. 491-504, 2007. Disponível em: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/download/290/269>. Acesso em: 20 mar. 2022.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. de A. **Técnicas de pesquisa**. 9. ed. São Paulo: Atlas, 2021.

LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 2000.

Lopes, M. I. V. de. **Jesús Martín-Barbero e os mapas essenciais para compreender a comunicação**. Intexto, nº 43, agosto de 2018, p. 14-23, doi:10.19132/1807-8583201843.14-23. Acesso em: 31 mai. 2022.

LOUSADA, M. **A mediação da informação na Teoria Arquivística**. 2015. 135f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2015.

TEIXEIRA, T. M. C., COELHO, T. M., YAFUSHI, C. A. P., & ISHIKAWA, M. I. G. Inovação e desenvolvimento social nas organizações contemporâneas sob o espectro da competência em informação. *In*: BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G.; VALENTIM, M. L. P. (org.). **Redes de Conhecimento e Competência em Informação: Interfaces da Gestão, Mediação e Uso da Informação**. Rio de Janeiro: Interciência, 2015, 131-170.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ciência da informação**, 2005, v. 34, n. 2, p. 93-104. Acesso em: 01 jun. 2022.

THOMPSON, J. B. **A interação mediada na era digital**. Matrizes, [S. l.], v. 12, n. 3, p. 17-44, 2018. DOI: 10.11606/issn.1982-8160.v12i3p17-44. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/matrizes/article/view/153199>. Acesso em: 23 mar. 2022.

VALENTIM, M. L. P. (org.). **Ambientes e fluxos de informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. 282p.

VARELA, A. V. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. *In*: MIRANDA, A.; SIMEÃO, E. (org.) **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: UnB, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006. p.15-32. Disponível em: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/3761/3661>. Acesso em: 15 mar. 2022.