

LAS PRÁCTICAS SOCIALES

EN LA PRODUCCIÓN, LA DISTRIBUCIÓN
Y EL ACCESO A LA INFORMACIÓN MEDIADAS
POR LAS TECNOLOGÍAS DIGITALES

GEORGINA ARACELI TORRES VARGAS

COORDINADORA



**T58.5
P73**

Las prácticas sociales en la producción, la distribución y el acceso a la información mediadas por las tecnologías digitales / Coordinadora Georgina Araceli Torres Vargas. - México : UNAM. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información, 2022.
xii, 281 p. - (Bibliotecología, información y sociedad)
ISBN: 978-607-30-6982-3

1. Tecnología de la información. 2. Prácticas sociales.
3. Acceso a la información. 4. Derecho a la información.
I. Torres Vargas, Georgina Araceli, coordinadora. II. ser.

Diseño de portada: Eunice Pérez

Primera edición: 29 de noviembre de 2022

D. R. © UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información
Circuito Interior s/n, Torre II de Humanidades,
pisos 11, 12 y 13, Ciudad Universitaria, C. P. 04510,
Alcaldía Coyoacán, Ciudad de México

ISBN: 978-607-30-6982-3

Esta edición y sus características son propiedad de la Universidad Nacional Autónoma de México. Prohibida la reproducción total o parcial por cualquier medio sin la autorización escrita del titular de los derechos patrimoniales.

Publicación dictaminada

Impreso y hecho en México

Contenido

PRESENTACIÓN	vii
Georgina Araceli Torres Vargas	

INTRODUÇÃO	ix
Ana Lúcia Terra	

EL VALOR DE LA INFORMACIÓN Y LOS DATOS PARA LAS EMPRESAS Y LA INVESTIGACIÓN

GESTÃO DA INFORMAÇÃO NAS PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS: DIAGNÓSTICO E IMPACTO NA TOMADA DE DECISÃO	3
Sónia Catarina Lopes Estrela	

A COLABORAÇÃO DE BIBLIOTECÁRIOS EM EQUIPAS DE INVESTIGAÇÃO EM EQUIPAS DE INVESTIGAÇÃO EM SAÚDE E OS DESAFIOS DO MUNDO DIGITAL: UMA REVISÃO DA LITERATURA	21
Maria Luz Antunes, Carlos Lopes, Maria Manuel Borges	

INNOVACIÓN IMPULSADA POR DATOS PARA EL MEJOR FUNCIONAMIENTO DE LOS GOBIERNOS Y LA CIUDADANÍA DIGITAL.	41
Héctor Alejandro Ramos Chávez	

TENDENCIAS EN LA RECUPERACIÓN Y EL DISEÑO DE SERVICIOS DIGITALES

INOVAÇÃO NOS SERVIÇOS DE APOIO À INVESTIGAÇÃO: VISÃO INTERNACIONAL DOS ESTUDOS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.	57
Liliana Isabel Esteves Gomes, Inês Margarida Barbosa Da Silva	

RECUPERACIÓN DE INFORMACIÓN EN LOS SISTEMAS DE PRÓXIMA GENERACIÓN.	85
Eder Ávila Barrientos	

INTERFACES PARA LA INNOVACIÓN. EL PAPEL DE LA VISUALIZACIÓN EN EL PROCESO DE DISEÑO DE SERVICIOS Y EXPERIENCIAS.	99
Juan Ignacio Visentin	

ONTOLOGÍAS EN LA RECUPERACIÓN TEMÁTICA-SEMÁNTICA DE LOS RECURSOS DE INFORMACIÓN EN CONTEXTOS BIBLIOTECOLÓGICOS DIGITALES	115
Adriana Suárez Sánchez	

USER EXPERIENCE AND WEB 2.0 IN THE PRODUCTION, DISTRIBUTION, AND ACCESS OF ARCHIVAL INFORMATION IN PORTUGAL: A LITERATURE REVIEW	137
Leonor Calvão Borges, Ana Margarida Dias da Silva	

ACCESO, DISPONIBILIDAD Y DISEÑO DE CONTENIDOS

CONEXÃO E DESCONEXÃO DO AMBIENTE DIGITAL: ENQUADRAMENTO PARA UM ESTUDO DE COMPORTAMENTO INFOCOMUNICACIONAL ANCORADO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	155
Ana Lúcia Terra	

CONTEÚDOS CRIADOS PELOS UTILIZADORES: MOTIVAÇÕES PARA A PRODUÇÃO E CONSUMO	175
Maria João Lopes Antunes	

MEDIAÇÃO HUMANA: DA DISPONIBILIZAÇÃO E ACESSO A DOCUMENTOS E INFORMAÇÃO (DIGITAL) À CRIAÇÃO DE CONHECIMENTO	189
Maria Beatriz Marques	

DESAFÍOS ANTE EL MUNDO DIGITAL: EDUCACIÓN Y DERECHOS

MEDIACIÓN TECNOLÓGICA EDUCATIVA EN EL ÁMBITO BIBLIOTECOLÓGICO	209
Brenda Cabral Vargas	

LOS DESAFÍOS DE EDUCAR EN UNA ÉPOCA DE TRANSICIONES. MOJONES PARA RECORRER UN TERRITORIO ESCARPADO	231
Alejandro Spiegel	

ESPAÇO BIOGRÁFICO, MORTE DIGITAL E PRIVACIDADE PÓSTUMA: PERSPETIVAS ÉTICAS SOBRE AS MUDANÇAS NOS COMPORTAMENTOS INFORMACIONAIS	251
Paula Ochôa	

COPYRIGHT NO ENSINO SUPERIOR: COMO LIDAR COM REGRAS E EXCEÇÕES DA LEI NO REINO DO DIGITAL?	265
Inês Braga	

Mediação humana: da disponibilização e acesso a documentos e informação (digital) à criação de conhecimento

MARIA BEATRIZ MARQUES
Universidade de Coimbra, CITCEM/CEGOT

INTRODUÇÃO

*Não somos estudantes de assuntos,
mas estudantes de problemas.*

TEFKO SARACEVIC, "INFORMATION
SCIENCE"

O termo Mediação, *s. f.* do latim *Mediatione*, utiliza-se para designar a *Acção ou efeito de mediar. Intervenção; intercessão, intermédio*. Deriva do *v. tr., lat. Mediare*, que significa, *dividir ao meio; Interferir acerca de; Ficar no meio de duas coisas*. O protagonista desta *acção* é o *Mediador, adj. e s. m.* do lat. *Mediatore, que ou o que intervém, que interfere; medianeiro; árbitro*.¹

Este termo foi originalmente associado a questões jurídicas, designadamente à gestão de conflitos, onde era necessária a intervenção

1 José Pedro Machado, "Mediação", "Mediador", 73.

de uma terceira pessoa para dialogar com as duas partes com interesses divergentes, e que não se entendiam, não comunicavam, etc.

Posteriormente, e através da adjetivação do substantivo, o âmbito de aplicação foi alargado a vários contextos: mediação legal, mediação divina, mediação política, mediação institucional, mediação social, mediação mediática, mediação pedagógica, mediação editorial, mediação da leitura, mediação documental, mediação tecnológica, mediação cultural, mediação humana, mediação da informação, etc.

Ora, é a partir das três últimas aceções de Mediação, que entendemos o papel do cientista da informação no novo milénio: um mediador (ser humano), que atua num determinado contexto (cultura), para satisfazer as necessidades de um indivíduo ou de uma coletividade, através da mediação de informação, e que “[...] puede ser definido como la mediación entre la necesidad informacional y informaciones específicas presentes en el universo —casi infinito— informacional”.²

No entanto, convém referir que as práticas de mediação da informação são, direta ou indiretamente, consciente ou inconscientemente, implícita ou explicitamente, um denominador comum entre os diversos Serviços de Informação (SI), desde a antiguidade clássica até ao século XXI. Tal como afirma Marques, “A novidade encontra-se na nova relação, física ou virtual, que se estabelece entre o público e a organização do serviço, assente atualmente na base da interdependência e retroação”.³ E, sobretudo, no desenvolvimento de uma Teoria que sustente a importância do conceito de Mediação para a afirmação epistemológica da Ciência da Informação (CI).

Assim, os SI surgem para recolher, conservar e difundir a informação considerada pertinente para a felicidade dos indivíduos e das organizações, todavia a sua “Missão é um constructo em evo-

2 Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, “Mediación e Información”, 27.

3 Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques, “A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro”, 112.

lução e tem de poder ser adaptada com flexibilidade a um meio ambiente em rápida e complexa mutação”.⁴

No âmbito deste pressuposto, as mudanças exógenas verificadas ao longo da sua existência milenar, têm de ser acompanhadas por alterações endógenas, as quais não se traduzem apenas numa mera mudança de meios a qual é, do nosso ponto de vista, uma aceção muito redutora, porquanto reveladora, talvez inconscientemente, da manutenção de um paradigma obsoleto da CI, que rejeita o seu carácter inter e transdisciplinar⁵ e perpetua uma visão tecnicista e custodial.

Neste contexto, partilhamos da opinião de Almeida Júnior, mas não a circunscrevemos apenas à transição do impresso ao digital, apesar de la creencia en el cambio de paradigmas, todo lleva a creer que esa transformación no se concretizó o fue realizada parcialmente y en pequeños nichos del área.⁶

Consideramos que a mudança paradigmática em curso no domínio da CI implica uma mudança efetiva na Filosofia de Gestão destas Organizações de Serviços e na atitude dos diversos *Stakeholders* envolvidos no “negócio” da informação, entendido como *Relações... transações...* “Contrato, negociação, agência, coisa de interesse ou que envolve interesses [...] qualquer assunto, caso, objeto que exige resolução”.⁷

A colocação do *corebusiness* dos SI entre aspas, tem como único propósito alertar para a necessidade de desenvolvermos uma Visão sistémica e uma abordagem holística da Informação e não está vinculada a nenhuma interpretação de natureza ideológica e, muito menos, ao questionamento do conceito de Serviço Público, que “porque financiado por todos, pressupõe benefícios para todos, entendendo-se todos como a totalidade da população de um determinado país, região ou local”.⁸

4 Marques, “*A satisfação de*”, 106.

5 Olga Pombo, Interdisciplinaridade: ambições e limites.

6 Almeida Júnior, “*Mediación*”, 31.

7 Machado, “*Negócio*”, 4, 303.

8 Marques, “*A satisfação de*”, 106.

Assim, o pensamento sistémico encontra na mediação uma “parceira” fundamental para os tão necessários diálogos inter e transdisciplinares da CI Social e Humana, porquanto entende-a como transversal a todo o processo infocomunicacional.

Almeida Júnior, defende uma ampliação deste conceito, afirmando que no domínio da CI, a mediação deve ser entendida, de uma forma implícita e explícita, como “el objeto o, atendiendo las otras maneras de ver la ciencia, el núcleo epistemológico del área”⁹ e não como uma função exclusiva dos tradicionais Serviços de Referência e Informação.

No âmbito desta interpretação, o objeto de estudo da CI seria a mediação e não a informação, “Lo que distingue el área de la Ciencia de la Información de las otras áreas que se ocupan, también de la información, sería el hecho de que el objeto de la Ciencia de la Información no es la información en si misma, sino la mediación de ella”.¹⁰

Este autor defende que,

“Mediación” de la Información es toda la acción de interferencia —realizada por el profesional de la información—, directa o indirecta; conciente o inconsciente; individual o colectiva; que propicia la apropiación de la información que atiende, plena o parcialmente, una necesidad informacional.¹¹

Inerente a esta Visão está uma abordagem do todo em função do seu elemento principal, as Pessoas, que condicionam o funcionamento e o sucesso dos SI na designada Sociedade pós-industrial, ou pós-moderna ou do conhecimento, ou, como a apelidava Zygmunt Bauman em 1998, 1999, 2001, 2004, 2006, *Modernidade líquida*.

9 Almeida Júnior, “Mediación”, 27.

10 Íbid., 29.

11 Íbid., 30.

Serão estas “Pessoas” que, no contexto da afirmação do paradigma pós-custodial da CI, contribuirão para o desenvolvimento sustentável da Humanidade, reduzindo substancialmente o rumo descontrolado de um mundo, fortemente marcado pelo capitalismo informacional, caracterizado por Castells em 2005, que confere, por razões estratégicas ou interesses comerciais, uma elevada importância ao acesso à informação por muitos e à criação/apropriação do conhecimento pelos poucos que a conseguem processar.

De acordo com Ribeiro¹² e Silva e Ribeiro¹³ neste paradigma a mediação pode ser do tipo institucional (bibliotecas, arquivos), distribuída e/ou compartilhada (mídias digitais) e cumulativa (importância do papel do prossumidor).

Todos estes tipos de mediação, elencados pelos autores, pressupõem o caráter dinâmico da mesma e uma abertura sistêmica crescente, e reafirmam o caráter Social e Humano da CI anunciado por Saracevic em 1996 e 1999, Buckland em 1991, 1997, 2012 e 2017, Capurro em 1991, 1992 e 2006 e Capurro e Hjørland em 2007 e Le Coadic em 1996, entendida como a Ciência que estuda as questões relativas ao cliente/sujeito, à sua interação com os sistemas de informação, à pertinência e relevância das informações fornecidas e a outras abordagens com caráter mais humanista, sem se esquecer da tecnologia, enquanto ferramenta facilitadora do processo infocomunicacional.

Por isto, mais do que um processo despoletado pelas Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC), o conceito de mediação da informação, abarca todos os processos informacionais e todos os atores envolvidos em experiências, User eXperience (UX), com o Sistema de Informação, desde os sujeitos institucionais (profissionais informáticos e profissionais da informação) aos próprios sujeitos informacionais que vivem uma acentuada mudança em termos de expectativas, necessidades e desejos.

12 Fernanda Ribeiro, “Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede”.

13 Armando Malheiro da Silva e Fernanda Ribeiro. *Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação*.

Las prácticas sociales...

Assim, todos os processos informacionais estão relacionados com os sistemas e com os sujeitos, sob a perspectiva da mediação infocomunicacional e estão associados ao Marketing, à Arquitetura da Informação... e ao cenário paradigmático pós-custodial, informacional, científico e sociotécnico.

METODOLOGIA

O objetivo principal deste trabalho é o de analisar, no contexto da CI Social e Humana, o conceito de Mediação à Luz de um EFETIVO Paradigma pós-custodial, informacional, científico e sociotécnico.

O trabalho tem uma natureza exploratória e desenvolve-se através de uma abordagem mista qualitativa e quantitativa: faz-se uma revisão da literatura sobre o tema da Mediação e do Comportamento Informacional dos “Clientes” à luz de um pensamento sistémico e de uma abordagem holística da informação, enquanto garantia da Gestão pela Qualidade Total dos Serviços de Informação.

De seguida analisa-se a página do Facebook de um Arquivo de Referência em Portugal¹⁴ de valor patrimonial, que alberga mais de 5 séculos de memória individual e coletiva de uma Universidade Portuguesa, para avaliar o seu enquadramento paradigmático no contexto da Mediação da Informação e o comportamento dos seus utilizadores reais durante 4 meses, de 1 de junho a 20 de setembro de 2021 e apresentam-se as conclusões sumárias sobre a análise desenvolvida.

PARADOXOS DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Tal como referimos anteriormente, os SI devem ser entendidos como causa e consequência da sua sociedade.¹⁵ “Causa, porque

14 Por questões de natureza ética, reserva-se a privacidade do Sistema de Informação analisado.

15 Bob Usherwood, *A biblioteca pública como conhecimento público*.

atuam no domínio da criação de um desenvolvimento sustentável das comunidades, assente na tomada de decisões devidamente fundamentadas em informação útil, credível e atualizada. Consequência, porque são o produto das necessidades e desejos de informação dos diversos agentes da comunidade em que estão inseridos”.¹⁶

Assim, a sua Missão no Século XXI, será a de satisfazer os seus clientes, através da criação e oferta de informação de qualidade e promover/avaliar o uso da informação acedida para a criação de conhecimento que garanta o bem estar, o desenvolvimento e o progresso da “humanidade digital”.

No âmbito deste pressuposto, a mudança social a que assistimos nos últimos anos, sobretudo a partir da década de 90 do século XX, apontava para uma mudança de valores e de atitudes por parte das organizações e dos indivíduos.

Do ponto de vista do desenvolvimento dos SI, podemos assinalar 3 grandes marcos históricos:

Da antiguidade clássica até à revolução francesa. Paradigma custodial, patrimonial, historicista- primado da conservação, custódia, preservação e guarda da memória;

Da Revolução francesa até à II Guerra Mundial. Paradigma pós custodial e tecnicista – primado do acesso físico;

Pós II Guerra Mundial... até ao corrente. Paradigma pós custodial, científico e informacional – primado da *produção, distribuição e acesso à informação, mediadas pelas tecnologias digitais.*

Neste contexto, verificamos que, e paradoxalmente, ao que seria expectável, os SI de Arquivo, Biblioteca, Museu... são, fruto do contexto em que vivemos, cada vez menos neutrais e imparciais.¹⁷ Encontram-se ainda muito focados nos documentos/meios/poder

16 Marques, “*A satisfação de*”, 118.

17 De acordo com Almeida Júnior, “*Mediación*”, 29, um SI só poderia ser neutral e imparcial se conseguisse responder a uma necessidade de informação com tudo o que existisse no mundo sobre um assunto– a ideia de Biblioteca Universal de Alexandria ou idílica *Biblioteca de Babel* de Jorge Luis Borges.

institucional e interessados em disponibilizar o acesso a grandes massas documentais através da Web 2.0 ou Web Social: Google, YouTube, Facebook, Instagram, Twitter, etc., e pouco focados nos cocriadores e consumidores de informação– nas suas expectativas, necessidades, desejos e nos usos que fazem da informação, no seu grau de satisfação e nos impactos e benefícios da informação e dos SI na Pós-modernidade.

Ora, não é pelo facto de passarmos de repositórios analógicos, isto é, de sítios ou lugares onde se guardam documentos/informação física, para repositórios digitais, que garante a modernidade dos SI e assegura a mudança paradigmática em curso no domínio da CI. Nem tão pouco, o facto de o uso de meios tecnológicos permitirem um acesso mais rápido e em maior quantidade à documentação armazenada/(des)carregada nas Redes Sociais e na Web em geral.

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA PÓS-MODERNIDADE OU SOCIEDADE DO CONHECIMENTO

Do ponto de vista da CI Social e Humana, de natureza inter e transdisciplinar, é necessário desenvolver uma *nova filosofia de gestão dos SI em direção ao mercado e à qualidade total* e adquirir *novas competências que acrescentem valor à prática da mediação tecnológica* desenvolvida através das Redes Sociais.

Na pós-modernidade, a aquisição de novas competências pressupõe o desenvolvimento de um pensamento sistémico e de uma abordagem holística da informação que *efetivem a mudança paradigmática em curso* neste domínio científico.

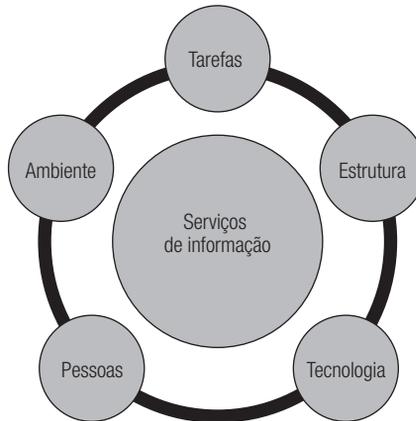
Neste contexto, um SI é um todo, um sistema aberto, constituído por várias partes que interagem sob o conceito de entropia e, portanto, não podemos isolar nenhuma das partes, sob pena de obtermos um desequilíbrio no Sistema.

Assim, um sistema aberto é aquele que interage com o ambiente, que se relaciona com outros sistemas, e que se adapta rapidamente às mudanças nos seus ambientes (internos e externos) de

forma a garantir a sua própria existência. “An information system is an organisation of people, materials and machines that serves to facilitate the transfer of information from one person to another. Its function is social: to aid human communication”.¹⁸

Em suma, os SI podem ser conceituados como Sistemas, como um conjunto de partes interrelacionadas, interagindo para atingir determinado(s) objetivo(s). A visão sistémica aborda o mundo, como um conjunto de sistemas e subsistemas com implicações de conter/estar contido:

Paradigma Pós-Custodial da ciência da informação



Fonte: Elaboração própria

De acordo com esta visão, não interessa o meio de mediação da informação mas a possibilidade de a transformar em conhecimento, ou, por outras palavras, o trabalho do mediador é um trabalho de contextualizar ou re-contextualizar o conhecimento.

Para que isto possa ocorrer, é necessário que se assuma a Mediação como um conceito nuclear para compreender e explicar o processo infocomunicacional, que está presente em todas as

18 Brian Campbell Vickery, Information Systems, 1.

etapas dos processos informacionais, que direcionam as funcionalidades do sistema no sentido da apropriação da informação e da construção do conhecimento pelos sujeitos, conforme as suas necessidades, expectativas, comportamentos e experiências.

No âmbito deste pressuposto, a Mediação deve ser entendida como um processo de “encontro com a informação”¹⁹ do qual ocorre, ou pode ocorrer, o conhecimento, pois, embora os termos informação e conhecimento se utilizem com muita frequência como sinónimos, não são a mesma coisa.²⁰

A mediação deve ser entendida como o “elo” proactivo e dinâmico de ligação entre a informação e o seu produtor e consumidor.

Assim, tal como a informação não é a mesma coisa que dados, embora os dois vocábulos se confundam com frequência, também o conhecimento não é a mesma coisa que informação. O conhecimento é “[...] a mistura de informação, experiência e de entendimento que proporcionam uma estrutura que pode ser aplicada na avaliação de nova informação ou de situações novas”.²¹ De acordo com Zikmund, quando uma pessoa internaliza a informação a ponto de a poder utilizar, chamamos-lhe conhecimento, pelo que a informação “alimenta” o conhecimento. O conhecimento está armazenado na memória das pessoas, porém a informação está lá fora no mundo. O que quer que seja existe algures entre o mundo físico à volta das pessoas e o mental dos pensamentos humanos.

Conhecimento = Informação internalizada + capacidade para a utilizar em novas situações. O conhecimento encontra-se fundamentalmente e intrinsecamente dentro das pessoas.

No âmbito desta visão, a Mediação consiste em “acompanhar íntima e ativamente” os dois elementos chave do objeto de estudo da CI Social e Humana: a informação e o seu produtor e/ou consumidor, o Ser Humano, o sujeito informacional, que, em função das possibilidades oferecidas pelos sistemas e ambientes

19 Fernando Luiz Vechiato, “Encontrabilidade da informação: contributo para uma conceituação no campo da ciência da informação”.

20 Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso Marques, “Informação”.

21 William G. Zikmund, *Business Research Methods*, 19.

informativos, sobretudo pelas TIC, pode ser igualmente o seu co-criador.

Nesta perspetiva, o conceito de Mediação deve, por um lado, ser revisitado, designadamente no que diz respeito às práticas sociais de *produção, distribuição e acesso à informação, mediadas pelas tecnologias digitais*:

Mediação Documental ou Implícita ou Tecnológica. Vinculada à técnica – tratamento documental (descrição física e intelectual do conteúdo dos documentos), ao acesso e à recuperação da informação (utilização direta das fontes de informação sem recurso a intermediários);

Mediação da Informação ou Explícita ou Humana. Tornar acessíveis os documentos, promover a sua utilização, incluir os clientes, físicos ou virtuais, na aquisição, avaliação, organização, representação, uso, processamento e criação da informação.

E, por outro lado, ele deve ser analisado em conjunto com outras competências que permitam formar cientistas da informação com uma atitude virada para o mercado, que privilegie a Visão dos Clientes e se afaste da Visão dos Sistemas, através de uma orientação de Marketing, entendida como uma ferramenta imprescindível no processo de inclusão e comunicação em direção aos três elementos chave de qualquer organização: Consumidores, Colaboradores e *Stakeholders*.

ESTUDO DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO DE UM ARQUIVO UNIVERSITÁRIO DE VALOR PATRIMONIAL

O estudo desenvolvido incidu sobre a página do Facebook de um Arquivo de Referência em Portugal, de valor patrimonial, que alberga mais de 5 séculos de memória individual e coletiva de uma Universidade Portuguesa com um Universo de c. de 35.000 clientes potenciais e pretendeu avaliar a Mediação da Informação

Las prácticas sociales...

e o comportamento dos seus utilizadores reais durante 4 meses, de 1 de junho a 20 de Setembro de 2021.

A página, criada nesta rede social em julho de 2011, conta, ao longo dos 10 anos de existência com:

- 2850 seguidores.
- 2778 seguidores que manifestam gostar da página.
- 70 pessoas que visitaram a página.
- Desde a data da sua criação, a página foi recomendada apenas 2 vezes, em 30 de maio de 2017 e 14 de fevereiro de 2019.

i	Tipo de reação			Natureza do documento
	Gosto	Gosto muito	Partilha	
16 setembro	3	0	2	Documento do mês -avulso
15 setembro	8	0	5	Notícia da revista institucional
13 setembro	0	0	2	Notícia de participação num projeto institucional
9 setembro	9	0	0	Documento do mês -avulso
11 agosto	3	0	3	Notícia de participação num projeto institucional
9 agosto	2	0	5	Documento avulso integrado num vídeo
6 agosto	13	0	1	Notícia de uma visita/ação de formação realizada
26 julho	6	0	1	Notícia de participação num projeto institucional
26 julho	16	0	5	Notícia de participação num projeto institucional
1 julho	10	222	0	Documento do mês -avulso
1 julho	14	0	5	Documento do mês -avulso
1 julho	14	323	2	Notícia de uma visita/ação de formação realizada
30 junho	11	124	0	Notícia de uma visita/ação de formação a ser realizada

22 1 de 1 funcionário.

23 1 de 1 funcionário.

24 De 1 funcionário.

Mediação humana: da disponibilização...

i	Tipo de reação			Natureza do documento
	Gosto	Gosto muito	Partilha	
28 junho	18	0	8	Notícia de participação num projeto institucional
21 junho	11	0	2	Notícia de uma visita/ação de formação realizada
17 junho	10	0	5	Notícia de participação num projeto institucional
11 junho	4	0	3	Notícia da semana internacional dos arquivos desenvolvida de 7 a 11 de junho pelo ICA
9 junho	13	0	6	Notícia da publicação de um número da revista institucional para celebrar o dia internacional dos arquivos
4 junho	17	125	5	Notícia da revista institucional

Fonte: Elaboração própria.

Os resultados da análise da amostra selecionada permitem concluir que:

- O Arquivo fez **19 publicações** durante 4 meses.
- O total de reações às 19 publicações (**Gosto + Gosto muito + Partilhas**) foi de **249**.
- O total de reações às 19 publicações que foram alvo de uma empatia relativa – **Gosto** - foi de **182**.
- O total de reações às 19 publicações que foram alvo de uma elevada empatia – **Gosto Muito** - foi de **7**.
- O total de reações de **partilha** das 19 publicações foi de **60**.
- O máximo de reações a cada uma das publicações foi de **26**.
- Só **4** publicações foram alvo de uma reação de elevada empatia – **Gosto Muito**.
- O número máximo de reações de elevada empatia por publicação – **Gosto Muito**– foi de 3, sendo que em todas as manifestações se verifica a reação de 1 cliente interno.

Las prácticas sociales...

- Só 1 publicação não teve qualquer manifestação de empatia relativa – Gosto.
- Só 3 publicações não foram partilhadas.

CONCLUSÕES

A partir do estudo desenvolvido, podemos inferir que a mediação da informação feita por este SI através da sua página no Facebook, que é considerada pela Unidade Orgânica como um canal privilegiado de comunicação com a Organização, a par do Telefone, E-mail e Website, é de natureza passiva, com um impacto muito reduzido na comunidade em que está inserido e que perpetua, agora no Mundo Digital, um paradigma patrimonial, custodial e técnico, sem se relacionar diretamente com a comunidade em que está inserido.

A natureza da Mediação que é praticada pelos SI, não se altera de passiva para ativa apenas pela mudança dos meios, mas através de uma Mudança da Filosofia de Gestão dos SI e da Atitude dos Cientistas da Informação em direção a um mercado cada vez mais infotoxicado, e onde a concorrência no domínio da produção de conhecimento é cada vez maior.

É necessária uma mudança efetiva de mentalidades no domínio da passagem de Sistema Fechado a Sistema Aberto de Acesso à documentação e informação “depositada” em Sistemas/Serviços de Informação, sejam eles físicos ou virtuais.

Não basta ter Sistemas de Informação/Cidadãos conectados, é preciso que ambos estejam envolvidos/colaborem no processo de construção do saber.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Almeida Júnior, Oswaldo Francisco de. “Mediación e Información”. *Ibersid* (2007): 27-35.

- Baumant, Zygmunt. *O mal-estar da pós-modernidade*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1998.
- . *Modernidade e ambivalência*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 1999.
- . *Modernidade líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2001.
- . *Amor líquido*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2004.
- . *Vida líquida*. Rio de Janeiro: Jorge Zahar, 2006.
- Bertalanffy, Ludwig von. *General Systems Theory*. New York: George Braziller, 1968.
- Buckland, Michael. "Information as thing". *Journal of the American Society for Information Science* 45, no. 5 (1991): 351-60.
- . "What is a "document?". *Journal of the American Society of Information Science* 48, no. 9 (1997): 804-9.
- . "What kind of science can information science be?". *Journal of the American Society for Information Science and Technology* 63, no. 9 (2012): 1-7.
- . *Information and society*. Cambridge, MA: MIT Press, 2017.
- Capurro, Rafael. "Foundations of information science: review and perspectives". In *International Conference On Conceptions Of Library And Information science, Finland, 1991. Proceedings*. Tampere: University of Tampere, 1991.
- . "What is information science for? A philosophical reflection". In *Conceptions of library and information science. Historical, empirical and theoretical perspectives*, edited by Pertti Vakkari & Blaise Cronin, 82-98. London: Taylor Graham, 1992.
- . "Epistemologia e Ciência da Informação". *Informação, conhecimento e transdisciplinaridade: anais*, 2003. http://www.capurro.de/enancib_p.htm.

Las prácticas sociales...

- Capurro, Rafael e Birger Hjørland. “O conceito de informação”. *Perspectivas em Ciência da Informação*. 12, no. 1 (2007): 148-207.
- Castells, Manuel. “A sociedade em rede”. In *A era da informação: economia, sociedade e cultura*, 1. São Paulo: Paz e Terra, 2005.
- Le Coadic, Yves François. *A Ciência da Informação*. Brasília: Briquet de Lemos Livros, 1996.
- Machado, José Pedro. *Grande dicionário da língua portuguesa*, 4, 73. Lisboa: Círculo de Leitores, 1997.
- Marques, Maria Beatriz Pinto de Sá Moscoso. “A satisfação de serviços de informação: As bibliotecas públicas da região centro”. Tese de Doutoramento, Universidade de Coimbra, 2012.
- . “Informação, comunicação e conhecimento: os desafios da sociedade do século XXI”. In *Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação*, 48-62. Coimbra: SOPCOM, 2015.
- Pombo, Olga. *Interdisciplinaridade: ambições e limites*. Lisboa: Relógio d'Água, 2004.
- Ribeiro, Fernanda. “Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da ciência da informação na sociedade em rede”. *Informação. & Sociedade: Estudos* 20, no. 1 (2010): 63-70.
- Saracevic, Tefko. “Ciência da informação: origem, evolução, relações”. *Perspectivas em ciência da informação* 1, no. 1 (1996): 41-62.
- . “Information Science”. *Journal of the American Society for Information Science*. 50, no. 12 (1999): 1051-63.
- Silva, Armando Malheiro da e Fernanda Ribeiro. *Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação*. Recife: Nectar, 2011.

Usherwood, Bob. *A biblioteca pública como conbecimento público*. Lisboa: Caminho, 1999.

Vechiato, Fernando Luiz. “Encontrabilidade da informação: contributo para uma conceituação no campo da ciência da informação”. Tese de Doutorado, Universidade Estadual Paulista, 2013.

Vickery, Brian Campbell. *Information Systems*. London: Butterworth, 1973.

Zikmund, William G. *Business Research Methods*. Orlando: Harcourt College Publisher, 2000.

Las prácticas sociales en la producción, la distribución y el acceso a la información mediadas por las tecnologías digitales. Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información/UNAM. La edición consta de 100 ejemplares. Coordinación editorial, Anabel Olivares Chávez; revisión especializada y corrección de pruebas, Valeria Guzmán González; revisión de pruebas, Carlos Ceballos Sosa y Valeria Guzmán González; formación editorial, Ruth Eunice Pérez. Fue impreso en papel cultural de 90 g en los talleres de Litográfica Ingramex, Centeno 162-1, Col. Granjas Esmeralda, Alcaldía Iztapalapa, Ciudad de México, C. P. 09810. Se terminó de imprimir en diciembre de 2022.