

**X CIFORM – Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação**  
19 a 22 de setembro de 2011 • Porto Bello Hotels & Resorts • Salvador – Bahia  
*Responsabilidade social na representação, preservação e disseminação de conteúdos*

## **INCLUSÃO INFORMACIONAL DE COMUNIDADES MEDIADA PELA RESPONSABILIDADE SOCIAL**

## **INFORMATIONAL INCLUSION OF COMMUNITIES MEDIATED FOR SOCIAL RESPONSIBILITY**

### **Maria Giovanna Guedes Farias**

Doutoranda em Ciência da Informação PPGCI/UFBA.

Mestre em Ciência da Informação PPGCI/UFPB.

E-mail: giovannaguedes@hotmail.com

### **Isa Maria Freire**

Doutora em Ciência da Informação. Professora do

Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB.

E-mail: isafreire@globo.com

**Resumo:** A inclusão informacional indica caminhos para a inclusão social por meio da atuação dos profissionais da Ciência da Informação fundamentados pela responsabilidade social. Nesse sentido, desenvolvemos pesquisa, durante o mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação na Universidade Federal da Paraíba, para intervir no processo de exclusão informacional vivido pela Comunidade Santa Clara (CSC) em João Pessoa. A intervenção ocorreu mediante pesquisa de campo para registro, organização e divulgação das “fontes de informação” constituídas por pessoas da Comunidade. Na CSC foi implementada uma ação de informação para criar a interface virtual “*Blog da Comunidade Santa Clara*”, visando disseminar o *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social e do saber da Santa Clara. O resultado da pesquisa foi acrescido, em ação recíproca da Comunidade e conforme pressuposto da metodologia da pesquisa-ação, da determinação de dar continuidade à publicação do *blog* (a interface virtual de comunicação da informação).

**Palavras-chave:** Responsabilidade social. Inclusão informacional. Sociedade da informação.

**Abstract:** The informational inclusion provides opportunities for social inclusion through the work of the Information Science professionals based on the social responsibility. In this sense we developed a research during the Masters Postgraduate Program in Information Science at the Federal University of Paraíba to intervene in the process of informational exclusion experienced by the Community Santa Clara (CSC) in João Pessoa. The intervention happened through field research for registration, organization and dissemination of "information sources" comprised of people of the Community. An action of information has been implemented into the CSC to create the virtual interface "Blog da Comunidade Santa Clara" to disseminate the wealth of knowledge of those depositors of social memory and knowledge of Santa Clara. The result of the research was increased, in reciprocal action of the Community and as assumption of the action-research-methodology, the determination to continue the publication of the blog (a virtual interface for communication of information).

**Keywords:** Social responsibility. Informational inclusion. Information society.

## 1 INTRODUÇÃO

Pensar na coletividade e nos benefícios advindos de ações de informação mediadas pela responsabilidade social da Ciência da Informação e dos profissionais da informação a serem promovidas junto a comunidades ou a grupos sociais foi o princípio norteador desta pesquisa, por entendermos que a informação pode impulsionar a mudança de consciência do indivíduo, do grupo, em que ele se encontra socialmente incluído e da própria sociedade. Gomes e Santos (2009) lembram que a participação do profissional da informação torna-se primordial no processo de mediação tendo como objetivo que o usuário se aproprie da informação de que necessita.

Se como explicam Wersig e Neveling (1975), que transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o verdadeiro fundamento da Ciência da Informação, a nosso ver, esse fundamento é particularmente relevante quando se trata de comunidades excluídas da sociedade da informação, seja pelo acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação, seja por insuficiente participação na cultura letrada dominante.

Nesse sentido, a inclusão social se apresenta como um conceito e uma prática no campo da Ciência da Informação, que se caracteriza por adotar um olhar epistemológico de pensar o *Outro* além das necessidades primárias da pessoa. Pensamos numa comunidade excluída dos meios digitais de comunicação da informação como objeto de uma ação, que integra pesquisa e extensão.

Escolhemos a Comunidade Santa Clara (CSC), uma comunidade popular urbana constituída na cidade de João Pessoa, Paraíba, nas proximidades da UFPB, como nosso campo de pesquisa. A escolha se deu, especialmente, por que o Departamento de Ciência da Informação (DCI/UFPB) atua há oito anos na CSC com projetos de pesquisa e extensão, e por isso mesmo a Comunidade demonstra estar habituada a ter contato com professores, pesquisadores e alunos da UFPB.

A tecnologia de comunicação digital utilizada para o processo de registro e socialização da memória da comunidade foi o *blog*. Esse instrumento pode não somente amenizar dificuldades no âmbito do armazenamento e comunicação da informação, como, também, facilitar a inclusão digital de comunidades populares urbanas. Isso acontece porque os *blogs* se tornam cada vez mais, uma importante forma de mídia alternativa, ao agregar informações oriundas de diversas fontes e revelar diferentes pontos de vista, bem como expressar a identidade de indivíduos excluídos da sociedade da informação, como os moradores da CSC.

A inclusão ocorre, de acordo com Freire (2008), não somente pelo acesso ao meio digital, como também, pela oportunidade de promover nos participantes a competência intelectual de refletir sobre seu espaço e papel na sociedade, que todos ajudamos a construir. Pois o cidadão incluído na sociedade da informação pode se beneficiar das tecnologias como instrumentos para obter acesso à informação, além de ter a possibilidade de gerar e compartilhar conhecimento. Como ressalta De Luca (2004, p. 9),

[...] do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa ampliar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da autoestima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

As palavras do autor exprimem nosso propósito na Comunidade, uma vez que disponibilizamos o *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social, do saber e da cultura na CSC<sup>1</sup>, mediante seu registro e organização em estoques de informação, pois como explica Barreto (1996, p. 408-413),

A produção de informação se acumula continuamente para formar os estoques de informação, que são quantidades estáticas de informação armazenadas em acervos em geral, de bibliotecas, de arquivos, de museus, de bases de dados, de redes ou de sistemas de informação [sítios virtuais]. Os estoques estáticos de informação são indispensáveis ao processo de geração de conhecimento. Porém, por si só não efetivam este processo. [...] [Mas] é a transferência da informação, que efetiva este conhecimento em espaços sociais diferenciados, os quais se subjugam a condicionantes de competências cognitivas, sociais, políticas e culturais.

As reflexões do autor nos remetem a utilização do conceito de quantidades estáticas de informação para a CSC, uma vez que os estoques de informações estáticas estão armazenados no sítio virtual produzido durante esta pesquisa, e o conhecimento dos estoques dinâmicos de informação (moradores da Comunidade) se transformou em informação utilitária. Segundo Freire (1987) para que o processo de geração de conhecimento seja efetivado, os estoques precisam ser transferidos/transmitidos, mediatizados por diversos agentes de informação (meios de comunicação social, publicações, tecnologias de informação, pessoas). As palavras da autora reforçam nossa pretensão através das conceituações de estoques de informação dinâmicos e estáticos. Na mesma linha de pensamento de Freire (1987), Barreto (1996, p. 410) enfatiza que,

A assimilação da informação é a finalização de um processo de aceitação da informação que transcende o uso da informação. A assimilação da informação cria conhecimento no indivíduo (receptor) e em sua ambiência. Este é o destino final do fenômeno da informação: criar conhecimento modificador e inovador do indivíduo e do seu contexto — conhecimento que referencie tanto o indivíduo, como seu contexto a um melhor estágio de desenvolvimento.

Esse estágio de desenvolvimento de que trata o autor é o que ocorreu durante o processo de inclusão da CSC. Para isso, nos utilizamos dos agregados de informação que, conforme Barreto (1999, p. 2), são “unidades que produzem e armazenam o conhecimento produzido. Estas unidades elaboram os diferentes estoques de saber acumulado nas diferentes áreas das ciências humanas”. Conforme Tavares (2003, p. 55), os agregados “atuam na produção da informação e apresentam quantidades de estoques estáticos de informação, bem como de estoques dinâmicos representados por atividades de treinamento, consultoria e outras”.

Ao identificar as “fontes de informação” (sujeitos da pesquisa) da CSC contribuimos para sua visibilidade e temos como resultado o registro dos “estoques de informação estáticos” e a organização dessas fontes em um “agregado de informação”. Barreto (1999, p.

---

<sup>1</sup> O modelo de trabalho já foi experimentado no bairro da Maré localizado próximo às principais vias expressas da cidade do Rio de Janeiro e registrado em monografia de conclusão de curso de Biblioteconomia na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio). Veja em Chalaça, Freire, Miranda (2006).

2) ressalta que os agregados de informação e conhecimento “podem ser pessoas, inscrições de informação (documentos), conjunto de documentos em diferentes formatos, acervos, metodologias, construtos teóricos ou de aplicação prática específica”. Concordamos, assim como Barreto (1996, p. 409) que,

[...] o destino final, o objetivo da informação e de seus agregados, é promover o desenvolvimento do indivíduo, de seu grupo e da sociedade. Entendemos por desenvolvimento, de uma forma ampla e geral, como um acréscimo de bem-estar, um novo estágio de qualidade de convivência, alcançado por intermédio da informação.

Após recuperar e registrar o conhecimento local e transformá-lo em informação disseminada no ciberespaço, este ficará disponível na memória virtual mundial para todas as pessoas interessadas que tenham acesso à Internet. Pois como salienta Vieira (2005), a Internet vai além de mais um espaço onde a informação não tem fronteira, mas um ambiente essencialmente sociológico, agregador de ações interativas de pesquisa, educação, cultura e sociedades.

Essas informações dos estoques de informação, disponíveis no sítio virtual, representam o impulso para um processo de inclusão da Comunidade, uma vez que, de acordo com González de Gómez (2003),

[...] uma pessoa ou grupo pode possuir informações que não conseguem ser passadas ou transmitidas, por que não dispõe de recursos de locução, ou não pode transmitir informações que consegue expressar em forma discursiva por não possuir os meios de inscrição e transmissão (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 32).

Esse sítio tem como função primordial disseminar o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade contribuindo para visibilidade e reconhecimento dessas pessoas/fontes de informação, umas com as outras, em suas próprias comunidades e em espaços diversos da sociedade. Neste caso, é provável que no novo contexto tecnológico da informação e da comunicação ocorra uma alteração nas condições de produção social e comunicação do conhecimento, pois, conforme González de Gómez (1996) um hipertexto, enquanto um arcabouço meta informacional pode possibilitar a concretização positiva da relação informação-conhecimento.

## 2 INFORMAÇÃO E INCLUSÃO SOCIAL

Na sociedade da informação, o homem utiliza as tecnologias para apropriar-se da informação, que passa a ser a base de todas as transformações, tanto no seu modo de vida como na sociedade da qual faz parte. Essa sociedade parece trazer em sua essência, além de informação, os ideários de novos tempos, com políticas econômicas e sociais igualitárias, e o direito de acesso à informação garantido a todos sem distinção. Contrário a esse pensamento cresce igualmente, na mesma proporção, um abismo social, com discrepâncias ainda maiores entre as nações, e dentro delas, entre os povos de diferentes classes sociais, como assinala Ianni (1999 apud NASCIMENTO, 2009).

Para entender melhor a sociedade da informação, o seu surgimento e desenvolvimento, o acesso e a exclusão informacional, vamos percorrer um caminho trilhado por meio das abordagens de Mattelart (2002), Brennan (2002), Oliveira e Bazi (2007).

De acordo com Mattelart (2002), essa noção de sociedade da informação se formaliza na sequência das máquinas inteligentes criadas ao longo da segunda guerra mundial. A partir do final dos anos 1960, essa noção entra nas referências acadêmicas, políticas e econômicas.

O autor explica que durante a década seguinte, a fábrica que produz o imaginário em torno da nova “era da informação” já funcionava a pleno vapor. Para Mattelart (2002, p. 8-9),

Os neologismos lançados na época para designar a nova sociedade só mostrarão seu verdadeiro sentido geopolítico às vésperas do terceiro milênio com o que se convencionou chamar de ‘revolução da informação’ e com a emergência da Internet como nova rede de acesso público.

Nesse contexto, nos utilizaremos das palavras de Brennan (2002) para confirmar o que foi dito anteriormente em relação à década de 1970 marcada pela expansão dos mercados financeiros, que aliada à sequência histórica da revolução das tecnologias da informação e comunicação iniciada no Vale do Silício, nos USA, foram as bases fundamentais de um processo civilizatório que está em pleno desenvolvimento. Ainda segundo a autora, este novo processo social, denominado “mundialização” pelos europeus e “globalização” pelos americanos, inaugurou um novo ciclo que não se baseia somente em uma lógica econômica, ele define conteúdos sociais, culturais, políticos e históricos, e fornece sentido e significado a uma nova política de civilização.

Na história dos anos de 1970 também ficou registrada uma estratégia formulada pelo Japão, que objetivava responder ao desafio das novas tecnologias e que, como explica Mattelart (2002), converteu-se no centro das atenções dos grandes países industriais: em 1971, um plano elaborado pelo *Japan Computer Usage Development Institut* (Jacudi) fixava a sociedade da informação como “objetivo nacional para o ano 2000”. O autor relata que o ponto de convergência dos bancos de dados e dos centros de documentação científica e técnica se construiriam no centro de Tóquio, uma torre que deveria abrigar todos os “reservatórios de pensamento nacionais”, fossem eles do Estado ou do setor privado:

Esse “reservatório central do pensamento” teria por função não apenas alimentar o ensino e a pesquisa, mas também garantir, graças ao livre acesso à informação, o novo sistema de participação dos cidadãos. Um “batalhão da paz” informático é planejado com o fim de enquadrar a mobilização geral em torno da inovação técnica. Um cronograma esboça as quatro fases de uma história que se iniciou em 1945 e deve fazer do Japão a primeira sociedade informacional da história (MATTELART, 2002, p. 108-109).

Entretanto, como ressalta o autor, o governo federal americano se apossou do dossiê das telecomunicações e pôs em circulação o termo “sociedade da informação” praticamente na mesma época em que o Japão. As universidades americanas foram as primeiras a desenvolver um campo de estudos voltado para o auxílio à decisão: a *Communications Policy Research*. A referência à sociedade da informação foi imposta nos organismos internacionais e, em 1975, a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE), que agrupava naquele momento 24 países dentre os mais ricos, estreou a noção e apressou-se para requerer os serviços não apenas de Marc Porat<sup>2</sup>, mas também de outros especialistas americanos. (MATTELART, 2002, p. 121).

---

<sup>2</sup> Atua com tecnologias da informação, sendo conhecido por sua tese de doutorado na Universidade de Stanford, nos Estados Unidos, e também pela criação de medidas para a Economia da Informação.

Por isso, as crenças que acompanham a noção de sociedade da informação mobilizam, na visão do autor, forças simbólicas que fazem esta sociedade agir em determinada direção e não em outra. Elas orientam a formulação de programas de ação e de pesquisa dos Estados e das instâncias supranacionais. Conforme Mattelart (2002, p. 8-9),

As mesmas crenças instigam as estratégias de expansão planetária das empresas ditas globais. Elas presidem a reorganização dos modos de fazer guerra e paz. Elas induzem uma definição da mudança e do “novo” que tem olhos apenas para os lugares em que há dispositivos técnicos. Instaurando um senso comum, elas legitimam todas essas escolhas e recortes, que são, de fato, próprios de um regime particular de verdade, como se fossem os únicos possíveis e racionais. Passe de mágica, cujo segredo é desvendado pela história: foi sob a sombra da tese dos fins, começando com o fim da ideologia, que foi incubada, ao longo da Guerra Fria, a ideia da sociedade da informação como alternativa aos dois sistemas antagônicos.

Essa nova sociedade considerada por Mattelart (2002, p. 7) como “mais solidária, mais aberta e mais democrática” foi anunciada e a referência ao futuro tecnoinformacional instalou-se sem polêmicas e afastada dos debates cidadãos. Destarte, a noção de sociedade global da informação é resultado de uma construção geopolítica. “A efervescência da expansão ininterrupta das inovações técnicas contribui para o esquecimento desse fato.” De acordo com o autor, a chamada revolução da informação contemporânea faz de todos os habitantes do planeta candidatos a mais uma versão da modernidade. O mundo é dividido entre lentos e rápidos. A rapidez se torna argumento de autoridade constituindo um mundo sem lei, onde a coisa política está abolida.

Contudo, se a digitalização de conhecimentos e informações for inserida na prática social por meio da ciência, e disseminada dentro das práticas pedagógicas desenvolvidas, será com certeza potencializadora de ações comunicativas voltadas para práticas democráticas. Na visão de Brennan (2002), as trocas informacionais propiciadas pelas redes digitais emergem um novo paradigma: a partilha cooperativa do conhecimento. As redes informacionais redefinem estruturas cognitivas interativas e negam o pessimismo tecnológico da década de 1980, onde se pode observar a evolução da informática como uma fomentadora da razão instrumental, das interações maquímicas entre os sujeitos sociais. Ainda de acordo com Brennan (2002, p. 207),

A sociedade da informação, como outras etapas da evolução social na história da humanidade, [chegou] com suas contradições e conflitos. Os novos ambientes informacionais possuem diversas faces e se manifestam de formas variadas. As reações ao processo de produção acelerada de informação e conhecimento, o acúmulo de conhecimentos, as formas de acesso e veiculação sem dúvida fortalecem políticas de concentração. Sua carência ou excesso desencadeiam desequilíbrios econômicos, políticos e culturais dos mais diversos.

Na visão da autora, a relevância da informação para o desenvolvimento social está exatamente no seu potencial de minimizar desigualdades, articuladas principalmente aos processos de fortalecimento da cidadania. Nesse sentido, a processo de distribuição da informação não pode estar atrelado às leis de mercado, mas a uma ampla política educacional e de formação continuada, onde a informação seja o pilar de uma rede de inteligência coletiva que maximize as oportunidades sociais (BRENNAN, 2002, p. 204). Pois a sociedade da informação caminha, nas palavras de Oliveira e Bazi (2007), a passos largos para uma “sociedade do conhecimento” na medida em que, em razão da explosão de informações

disponibilizadas, o indivíduo é levado a desenvolver uma consciência crítica em relação ao que é apresentado, ao analisar a relevância disso para suas necessidades, ao assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e ao estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento. Os autores ressaltam que o centro está no processo e na verbalização, não mais na conceituação, já que os conceitos são mutantes em função das condições de relevância, interpretação e contexto em que o indivíduo está inserido.

Certamente uma parcela significativa da população mundial já é atingida pela sociedade da informação, mas muitos ainda são excluídos. De acordo com Oliveira e Bazi (2007), esse fenômeno ocorre de forma desigual pelas regiões do planeta e pode ser muito mais acelerado e intenso em alguns países do que em outros. O desafio é aproximar das tecnologias da informação esse indivíduo que pode estar à margem, excluído digital e/ou socialmente, assistindo “desplugado” ao emergir de um momento ímpar, onde já é possível desfrutar de um mar de conhecimento. Nesse contexto, a informação exerce um papel cada vez mais relevante, tendo na nossa pesquisa um significado próprio.

### **3 RESPONSABILIDADE SOCIAL DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

Desenvolver uma pesquisa orientada e mediada pela responsabilidade social da Ciência da Informação e dos profissionais da informação significa reconhecer, segundo Freire (2001), esses profissionais como atuantes na contribuição para ampliar a teia mundial da informação, para diminuir a “info-exclusão” e aumentar as possibilidades de livre acesso aos estoques constituídos por informação pública e difusão das tecnologias digitais (e intelectuais) de informação e comunicação.

O papel do profissional da Ciência da Informação, conforme a autora, frente a comunidades que experimentam diversas formas de exclusão, e em destaque, aquelas que as privam de várias modalidades de informação, é disseminar a informação ao delinear um caminho para a inclusão social. Se, como argumenta Castells (1999), a sociedade atual está cada vez mais articulada em rede, a informação tornou-se a própria urdidura do tecido social, político e econômico. Nesse contexto, este profissional tem diante de si uma responsabilidade social, pois a aurora dos novos tempos globalizados criou situações éticas inevitáveis, uma vez que a informação é relevante para a produção da sociedade contemporânea, mas pode vir a tornar-se mais um fator excludente. Desta forma, os profissionais da informação têm a real possibilidade de promover ações de informação junto às comunidades, de modo a contribuir para sua inclusão na sociedade da informação.

Por essa razão, como explica Quéau (2001, p.179), o acesso à informação torna-se um fator-chave na luta contra a pobreza, a ignorância e a exclusão social,

[pois] não se pode deixar apenas nas mãos das forças do mercado o cuidado de regular o acesso aos conteúdos das “autovias da informação”. [...] são esses conteúdos que vão tornar-se o desafio fundamental do desenvolvimento humano nos âmbitos da sociedade da informação. O ciberespaço deve permitir a todos o acesso às informações e aos conhecimentos necessários para a educação e para o desenvolvimento de todos os homens.

Destarte, se as tecnologias digitais de informação e comunicação não representam uma solução mágica para o complexo problema da desigualdade, sem dúvida “constituem [atualmente] uma das condições fundamentais da integração na vida social” (SORJ, 2003, p.15). Nesse sentido, como ressalta Freire (2004), as ações de inclusão mediante acesso às tecnologias digitais devem ser consideradas relevantes no conjunto de políticas públicas de inclusão social, uma vez que a comunicação da informação representa não somente a

circulação de mensagens que contêm conhecimento com determinado valor para a produção de bens e serviços, mas, também, a objetivação das ideias de racionalização e eficiência dominantes na sociedade moderna. Trata-se, no caso desta pesquisa, de promover ações para acesso a um *tesouro de conhecimentos* que, sendo produzido em nível privado, pelos indivíduos que constituem uma comunidade deve, não obstante, ser também compartilhado por toda a sociedade.

A ideia central de uma responsabilidade social para a Ciência da Informação é colocada por Freire (2004) de forma a despertar todos os profissionais da área, quando diz que esse é um momento histórico para cientistas e profissionais da informação trabalharem no sentido de pensar e desenvolver modos e meios para inclusão digital de populações social e economicamente carentes, *pari passu* com ações pela cidadania e inclusão social.

#### **4 AGINDO SOBRE O CAMPO DE PESQUISA: aporte metodológico**

A pesquisa-ação nos guiou durante a pesquisa e possibilitou o registro dos conhecimentos dos moradores da CSC no que diz respeito a seus ofícios e talentos, e ainda investigar como esses conhecimentos são transmitidos dentro e fora da Comunidade. Com base nas reflexões de Lima (2007, p. 63) a pesquisa-ação aplicada à pesquisa em Ciência da Informação forma uma combinação interessante, principalmente para este estudo, pois proporciona: “de um lado, resultados práticos alcançados pela resolução inovadora de um problema, e, do outro, a contribuição para a ciência em termos de resultados de pesquisa que já foram aplicados e testados no mundo real”.

De acordo com Melo Neto (2005), a pesquisa-ação estimula a participação das pessoas envolvidas na pesquisa e abre o seu universo de respostas e passa pelas condições de trabalho e vida da comunidade. Já para Thiollent (1997, p. 15), a pesquisa-ação “consiste essencialmente em acoplar pesquisa e ação em um processo, no qual os atores implicados participam, junto com os pesquisadores, para chegarem interativamente a elucidar a realidade em que estão inseridos”. Nessa perspectiva, entende-se por “ator” qualquer grupo de pessoas dispendo de certa capacidade de ação coletiva consciente em um contexto social delimitado, ao poder designar tanto os grupos informantes no meio de uma organização quanto os grupos formalmente constituídos, e “participação” é encarada como propriedade emergente do processo e não como a *priori* (FREIRE, 2006, p. 65).

Para este estudo, a investigação se deu com auxílio da observação participante no campo da pesquisa, onde foi utilizado diário de campo quando as fontes de informação foram acompanhadas no desempenho de suas atividades dentro da Comunidade. Buscamos com a observação, acompanhar a realidade desses sujeitos dentro do regime de informação da Santa Clara, e identificamos quais as tecnologias de informação utilizadas dentro do campo de pesquisa. A ação planejada foi o desenvolvimento do “Blog da Comunidade Santa Clara”, com posterior qualificação dos moradores através do “Curso Gerenciamento de Blogs”. Com os dados coletados realizamos a transcrição e inserção no sítio virtual e analisamos o ambiente informacional da Comunidade após a publicação do sítio virtual com o *tesouro de conhecimentos* da CSC. Dessa forma, completamos o ciclo básico da investigação-ação.

Procedemos a seleção dos sujeitos sociais dividindo em dois grupos: os mais antigos da CSC e os que apresentam uma participação ativa dentro da Santa Clara. O primeiro grupo, formado por dois moradores, foi escolhido para falar da história, do surgimento da Comunidade, desde a primeira casa erguida; o primeiro morador que chegou naquelas terras, da transmissão de conhecimentos para os mais jovens, uma valiosa contribuição na construção do *tesouro de conhecimentos* a ser disseminado no ciberespaço. Já o segundo, composto pela líder comunitária, três representantes da associação de moradores e um agente cultural, foi identificado como pessoas-chave para o funcionamento da CSC na atualidade, em relação a

como os moradores se informam, como adquirem conhecimento, de que forma se dá a comunicação dos moradores entre si e da Comunidade com o mundo. Os moradores destes dois grupos foram escolhidos como atores da pesquisa durante um processo onde atuaram, não só a pesquisadora, mas também a presidente da Associação dos Moradores da CSC, que indicou quais os moradores mais antigos e nos favoreceu a aproximação com eles.

Nessa fase da pesquisa, o maior obstáculo, que poderia dificultar ou até mesmo inviabilizar essa etapa, seria a falta de confiança dos sujeitos da pesquisa. Por isso, foi necessário, em primeiro lugar, buscar uma aproximação com as pessoas selecionadas para o estudo.

Os sujeitos da pesquisa atuam em diferentes frentes na Comunidade e por isso conseguem ter acesso à maior parte da população. A líder comunitária é uma das mais procuradas pelos moradores na busca por informações a respeito das mais diversas questões. Ela transmite as informações de interesse da CSC ainda pela tradição oral, batendo na porta de cada morador, fato observado pela pesquisadora durante uma visita à Santa Clara.

Diversos dados foram coletados das fontes de informação por meio do formulário de prospecção. Dados estes que forneceram material suficiente para a construção do perfil de cada sujeito da pesquisa. Entrevistamos sete moradores, sendo três do sexo masculino, um deles é o morador mais antigo da Comunidade, com 72 anos de idade. A entrevistada mais nova tem 23 anos, sendo a única que nasceu na CSC. Em relação à profissão, as entrevistadas trabalham, em sua maioria, como domésticas em outros bairros da cidade de João Pessoa atuando como diaristas. Já os homens têm profissões diversificadas como pedreiro, vigilante e garçom. A maioria tem alguma escolaridade, sendo o único analfabeto o morador mais antigo. Todos os entrevistados fazem parte da Associação de Moradores da CSC.

Para interpretar os dados, seguimos por um caminho trilhado através da experiência e conhecimento da orientadora, do material já organizado e da literatura consultada agindo de acordo com a técnica de análise de conteúdo de Bardin (2009).

O material obtido durante a coleta foi identificado com os nomes das fontes de informação. As informações coletadas foram organizadas baseadas na técnica de análise de conteúdo, onde criamos categorias de respostas produzidas conforme as categorias do roteiro, a fim de facilitar o trabalho durante a análise dos dados. Entretanto, antes da organização em categorias, o material coletado teve outra função: a de fornecer subsídio para a construção do sítio virtual, o Blog da Comunidade Santa Clara. Os textos, as fotos e os vídeos foram escolhidos de acordo com a intencionalidade do Blog, de disseminar o *tesouro de conhecimentos* da CSC.

Foram criadas categorias para se estabelecer classificações. Nesta pesquisa, elas indicam a construção do *tesouro de conhecimentos* da CSC. Por isso, a partir dos dados que obtivemos, criamos três categorias temáticas com base no roteiro de entrevista:

- a) *Surgimento e Desenvolvimento da Comunidade Santa Clara*: trata da forma como surgiu a Comunidade segundo dados dos moradores mais antigos, uma vez que não há registros oficiais a respeito. Além de nos apoiarmos nas entrevistas dos desbravadores da CSC, encontramos nas falas dos moradores mais novos, indícios do processo de desenvolvimento da CSC.
- b) *Socialização do Conhecimento*: aborda a temática em torno de como as fontes de informação passam seus conhecimentos para os demais moradores. Independentemente da idade e experiência dos entrevistados, cada um atua dentro da Comunidade transformando o que já aprenderam em informação a ser passada para quem deseja adquirir conhecimento.
- c) *Acesso à Informação*: mostra de que maneira os moradores se informam e quais os canais de comunicação mais utilizados por eles.

Com estas categorias procuramos conectar o referencial teórico com os objetivos propostos, para assim verificar o ambiente informacional, onde se deu nossa pesquisa com intuito de incluir a Comunidade Santa Clara na sociedade da informação registrando no ciberespaço o *tesouro de conhecimentos* dos moradores para as futuras gerações e para a sociedade em geral.

Analisar as três categorias propostas e interpretá-las perante o referencial teórico desta dissertação, se tornou para nós, uma forma de mostrar o *tesouro de conhecimentos*, que estava ainda guardado nas fontes de informação. As categorias, além de estarem conectadas ao referencial teórico, estão relacionadas aos objetivos específicos desta pesquisa, principalmente, porque foi a partir da identificação do regime de informação e das pessoas-chave da Comunidade Santa Clara, que obtivemos as informações para construção de cada categoria. Essa foi uma forma de possibilitar a disseminação das informações obtidas, de armazená-las para os interessados e para as gerações futuras. Com suas entrevistas, os moradores saíram da categoria de meros receptores para se tornarem atores.

Neste contexto, as palavras de Almeida Júnior (2009, p. 97), refletem nosso pensamento de que o usuário é quem determina a existência ou não da informação, e isso é o que detectamos na CSC, onde os moradores detêm a informação e ela só passou a existir na nossa pesquisa, a partir do momento em que eles decidiram compartilhar o conhecimento retido em suas memórias. Concordamos com o autor quando explica que “a informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação. [...] Em última instância, quem determina a existência da informação é o usuário, aquele que faz uso dos conteúdos dos suportes informacionais”.

Após analisar o material obtido durante a coleta de dados, retornamos ao campo de pesquisa para coleta novos dados sobre o ambiente informacional da Comunidade Santa Clara após a implantação do Blog da CSC e após dotar três moradores de competências em informação para perpetuar o registro da memória social por meio do “Curso Gerenciamento de Blogs”, uma das ações do Projeto Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTI), desenvolvido mediante parceria entre o Departamento de Ciência da Informação (DCI) e o Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). O curso ocorreu em novembro de 2010 no Laboratório de Biblioteconomia do Centro de Ciências Sociais Aplicadas da UFPB.

Três moradores da Santa Clara foram atraídos pela pesquisa após a apresentação do Blog na Comunidade. Eles foram escolhidos para participar do “Curso Gerenciamento de Blogs” por demonstrarem ter conhecimento das ferramentas necessárias para alimentar o sítio virtual da CSC <comunidadesantaclara.wordpress.com>, e também por estarem dispostos a disseminar e socializar os conhecimentos adquiridos a outros moradores da Comunidade.

**Figura 1** – Blog da Comunidade Santa Clara



Fonte: <http://comunidadesantaclara.wordpress.com/>

Durante o curso, os participantes puderam verificar de que forma o *Blog* da Comunidade Santa Clara foi desenvolvido, como inserir notícias, fotos e vídeos, e o que deverá ser postado. Os textos a serem publicados devem ser de interesse da CSC, a exemplo da história dos moradores e da Comunidade, eventos e festas ocorridas dentro da Santa Clara, e ações promovidas pela Associação de Moradores. Esse processo de selecionar conteúdos foi um conhecimento compartilhado pela Ciência da Informação, por meio desta pesquisa, para os moradores da CSC.

Também foram mostrados aos participantes do curso, alguns elementos necessários para o bom funcionamento e desempenho do *blog*. A presidente da Associação de Moradores e líder comunitária da CSC nos informou que produziu cartões de visita com endereço do *Blog* da CSC e ao visitar alguma instituição ou órgãos do poder público, para solicitar benefícios para a Comunidade, indica o *Blog* mostrando o quanto a Santa Clara é atuante, e que os moradores têm história para contar sobre o lugar onde eles vivem há mais de 40 anos. Desta forma, o *blog* se configura como um documento eletrônico, comprobatório das informações da Comunidade.

Segundo a líder comunitária o *blog* foi uma bênção e um desejo antigo da diretoria da Associação, que entende a necessidade de se estar conectado ao mundo virtual. Além de dialogar com a presidente da Associação, nos reunimos com os participantes do curso e com moradores indicados por eles, como pessoas que tem “Orkut”, essa é uma referência para quem navega na rede. A maioria tem entre 14 e 20 anos de idade e utilizam a Internet em *lanhouses* localizadas no bairro Castelo Branco, nas proximidades da CSC. De acordo com informações da Associação e dos “internautas santaclarenses”, apenas um morador da CSC tem computador em casa, mas ainda sem acesso à rede.

Um jovem de 14 anos de idade relatou que gostou muito do *blog* e que ficou conhecendo a história da CSC a partir do *tesouro de conhecimentos* publicado no *blog*. Este jovem solicitou a responsável pela inserção de conteúdos no *blog*, para inserir conteúdos do grupo de dança, do qual ele faz parte. Quem insere conteúdos no sítio virtual é uma das participantes do Curso Gerenciamento de Blogs, com 26 anos de idade. Ela registra as manifestações culturais e os momentos festivos na Comunidade, e foi quem se mostrou mais interessada em realizar esse trabalho.

Para outro morador de 16 anos, o Blog da CSC é uma forma de divulgar a Comunidade para os amigos de outros bairros. Ele afirmou estar feliz por saber que o lugar onde nasceu e cresceu pode ser visto em qualquer parte do mundo, e disse que ao teclar com os amigos, por meio de redes sociais e *chats*, sempre indica o *blog*.

Esses depoimentos sinalizam que estes moradores se inseriram no ciberespaço e que foi criado um processo de reconhecimento dos moradores entre si e destes perante outras comunidades através dos jovens internautas. Há ainda o reconhecimento proporcionado pela divulgação do Blog que a presidente da Associação de Moradores da CSC faz perante instituições e a sociedade civil.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao chegar à Comunidade, com um modelo de ação de informação, realizamos o trabalho proposto com a produção de uma interface virtual para inclusão da CSC na sociedade da informação. A apropriação dos resultados da pesquisa (O Blog) pela Comunidade gerou um projeto de extensão específico no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba, cuja finalidade foi desenvolver competências em informação para os moradores voluntários da Comunidade. O trabalho na Santa Clara foi acrescido, por vontade da própria Comunidade em ação recíproca, ou seja, em pesquisa-ação, do desejo de gerenciar o artefato de informação (o sítio virtual). Para treinamento dos voluntários, disseminadores da tecnologia do Blog foi desenvolvido um tutorial em parceria com o Laboratório de Tecnologias Intelectuais – LT<sub>i</sub> do PPGCI/UFPB.

Os moradores da Comunidade, após participarem do Curso Gerenciamento de Blogs, se tornaram os disseminadores informacionais da CSC ajudando a construir a identidade social da Comunidade, bem como uma identidade virtual criada sobre a reflexão do saber propagado pelo *tesouro de conhecimentos*. O que pode trazer uma série de benefícios para a CSC, desde o surgimento ou aumento da autoestima de cada cidadão, até investimentos de entidades sociais beneficentes, do governo e da população em geral, uma vez que o conhecimento desses moradores deixou de ser tácito para se tornar explícito, no ciberespaço e na vida de cada participante envolvido nesse processo. Por meio destas ações, acreditamos ter transmitido tecnologia intelectual para algumas pessoas da Comunidade, dotando-as de competências em informação para perpetuar o registro da memória social.

A informação transmitida pelo *tesouro de conhecimentos* da Santa Clara poderá constituir-se em fonte de produção de bens econômicos, com possibilidades de produzir riquezas para a Comunidade, já que na sociedade da informação, a informação e o conhecimento são vistos como fontes de poder. Com o *tesouro de conhecimentos* registrado e disseminado na web, a Comunidade tem como possibilidade obter reconhecimento perante a sociedade civil, a exemplo de instituições que desejam investir na CSC com criação de projetos que beneficiem a população. Esse foi um desejo explicitado pela própria Associação de Moradores da CSC.

Os moradores da CSC começam a ser habituar a contar suas variadas histórias para outros públicos, contribuindo para ampliar suas possibilidades de ação no mundo, para serem reconhecidos e se reconhecerem, como uma forma de motivar cada morador a lutar por melhorias para si mesmo e para a coletividade, construindo um mundo melhor no presente e para a posteridade. O Blog da Comunidade Santa Clara se torna a cada dia o megafone dos moradores, a voz da Comunidade, a qual tivemos o privilégio de ajudar a se fazer ouvir no ciberespaço.

## REFERÊNCIAS

- BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. Tradução: Luís Antero reto e Augusto Pinheiro. Edição e revista atualizada. Lisboa: Edições 70, LDA, 2009.
- BARRETO, A. de A. A oferta e a demanda da informação: condições técnicas, econômicas e políticas, **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, 1999.
- \_\_\_\_\_. A eficiência técnica e econômica e a viabilidade de produtos e serviços de informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v.25, n. 3, set./dez. p. 406-414, 1996.
- BRENNAND, E. G de G. Uma nova política de civilização: a sociedade informacional. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, p. 199-208, 2002.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v.1).
- CHALAÇA, A.M.; FREIRE, I.M.; MIRANDA, M.L.C. de. O tesouro de conhecimento de um bairro chamado Maré: pessoas como fontes de informação. **Enc. Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 24, p. 92-110, 2º sem., 2006
- DE LUCA, C. O que é inclusão digital. In: CRUZ, R. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.
- FREIRE, G.H. Construção participativa de instrumento de política pública para gestão e acesso à informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.13, n. 3, p. 195-207, set./dez. 2008.
- FREIRE, I. M. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**. Campinas, v.16, n.2, p.189-194, 2004.
- \_\_\_\_\_. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 2, p. 58-67, maio/ago. 2006.
- \_\_\_\_\_. **A responsabilidade social da ciência da informação e/ou O olhar da consciência possível sobre o campo científico**. 2001. 166f. Tese (Dout. Ci. da Inf.). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT: UFRJ/ECO, 2001.
- \_\_\_\_\_. **Transferência da informação tecnológica para produtores rurais: estudo de caso no Rio Grande do Norte**. 1987. 135f. Dissertação (Mest. Ci. da Inf.). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT: UFRJ/ECO, 1987.
- GOMES, H. F.; SANTOS, R. do R. Bibliotecas universitárias e a mediação da informação no ambiente virtual: informações, atividades e recursos de comunicação disponíveis em *sites*. In: X ENANCIB: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 2009, João Pessoa. **Anais... X ENANCIB: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. João Pessoa: UFPB, 2009, v. 1.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, v. 15, n.1, p. 31-43, jan./abr., 2003.

\_\_\_\_\_. Da organização do conhecimento às políticas de informação. **Informare, Cad. Pós-Grad. Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v.2, n.2, p.58-66, jul./dez. 1996.

GUERREIRO, E. P. **Cidade digital: infoinclusão social e tecnológica em rede**. São Paulo: SENAC, 2006.

LIMA, J. A. O. de. Pesquisa-ação em Ciência da Informação. In: MUELLER, S. P. M. (Org.). **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p. 63-82. (Série Ciência da Informação e da Comunicação).

MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Edições Loyola, 2002.

MELO NETO, J. F. de. **Pesquisa-ação: aspectos práticos da pesquisa-ação nos movimentos sociais populares e em extensão popular**. [2005?] Disponível em: [http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/producao\\_academica/artigos/pa\\_a\\_pesquisa\\_acao.pdf](http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/producao_academica/artigos/pa_a_pesquisa_acao.pdf). Acesso em: 05 de fev. 2010.

NASCIMENTO, D. S. do. **Exclusão informacional X exclusão social: o caso da Comunidade Santa Clara**. 2009. 129f. Dissertação (Mest. Ci. da Inf.). João Pessoa: UFPB, 2009.

OLIVEIRA, A. F. M.; BAZI, R. E. R. Sociedade da informação, transformação e inclusão social: a questão da produção de conteúdos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v.5, n. 2, p.115-131, jul./dez. 2007.

QUÉAU, P. Cibercultura e info-ética. In: MORIN, E. (Org.). **A Religação dos Saberes: o desafio do século XXI**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. Jornadas temáticas (Paris, França, 1998).

SORJ, B. **brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., Brasília, DF: Unesco, 2003.

TAVARES, C. **“Lugar do lixo é no lixo”**: estudo de caso de assimilação da informação. 2003. 144f. Dissertação. (Mest. Ci. da Inf.). Rio de Janeiro: CNPq/IBICT: UFRJ/ECO, Rio de Janeiro, 2003.

THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.

VIEIRA, D. de A. **Sociedades virtuais: discutindo a sociologia do Ciberespaço**. 2005. 129f. Dissertação (Mest. Sociologia). João Pessoa: UFPB, 2005.

WERSIG, G.; NEVELING, U. The phenomena of interest to Information Science. **The information scientist**, v.9, n.4, p.127-140, 1975.