

# AÇÃO DE MEDIAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL DE COMUNIDADES

## ACCIÓN DE MEDIACIÓN PARA LA INCLUSIÓN SOCIAL DE COMUNIDADES

**Maria Giovanna Guedes Farias** - mgiovannaguedes@gmail.com  
Doutoranda em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Bahia, UFBA.

**Isa Maria Freire** - isafreire@globo.com  
Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, UFRJ.  
Professora do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da  
Paraíba, UFPB

### RESUMO

**Introdução:** A informação tornou-se um instrumento capaz de modificar a consciência do indivíduo e do grupo, em que ele se encontra socialmente incluído. Por isso, torna-se necessário pensar na coletividade e nos benefícios advindos de ações de informação mediadas por profissionais da informação a serem promovidas junto a comunidades ou a grupos sociais.

**Objetivo:** Implementar uma ação de mediação da 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, que posteriormente gerou o projeto de extensão “Curso Gerenciamento de *Blogs*”.

**Metodologia:** Pesquisa-ação, metodologia coerente com a teoria e ação, que possibilitou registrar o conhecimento dos moradores da Comunidade Santa Clara (CSC) no que diz respeito a seus ofícios e talentos, e ainda investigar como esses conhecimentos são transmitidos dentro e fora da Comunidade.

**Resultados:** 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 e identidade virtual.

**Conclusões:** Com o *tesouro de conhecimentos* registrado e disseminado na *web*, a Comunidade tem possibilidade de obter reconhecimento perante a sociedade civil, a exemplo de instituições que desejam investir na CSC com criação de projetos que beneficiem a população.

**Palavras-chave:** Mediação da informação. Inclusão social. Comunidade. Blog.

## 1 INTRODUÇÃO

A informação tornou-se um instrumento capaz de modificar a consciência do indivíduo e do grupo, em que ele se encontra socialmente incluído. Por isso, torna-se necessário pensar na coletividade e nos benefícios advindos de ações de informação mediadas por profissionais da informação a serem promovidas junto a comunidades ou a grupos sociais. Para que isto aconteça, é preciso estarmos inseridos em uma realidade sócio histórica “[...] em sua relação com o mundo, mediado por instrumento e sua cultura – signo, palavra, símbolo” (VARELA; BARBOSA, 2009, p. 196). Neste contexto, as autoras explicam que o conhecimento é uma produção cultural relacionada à linguagem e à interação social, sendo a “[...] mediação [...] a ação que se interpõe entre sujeito e objeto de aprendizagem.”

No entendimento de Gomes (2010, p. 88), “[...] a mediação permite a produção, a circulação e a apropriação da informação, o que pressupõe a existência de dispositivos [...]”. Corroborando com Perrotti e Pieruccini (2007), a autora ressalta que:

[...] a mediação da informação pressupõe técnicas, instrumentos, suportes, recursos, agentes e processos que [...] deixam de ser simples artifícios de transferência de conteúdos informacionais para se constituírem em verdadeiros dispositivos produtores de sentidos.

A relação do usuário com a democracia da informação podem se tornar reais a partir da consciência de interferência adquirida e exercitada por profissionais da informação. Ao lidar com a informação, “[...] os espaços informacionais permitem e propiciam [...] lutas e embates, transformando-se nos locais aptos à realização, efetivação e concretização da democracia, da inclusão informacional e social” (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 48). Nessa mesma linha de pensamento, Gomes e Santos (2009, p. 3) indicam que a participação do profissional da informação torna-se primordial no processo de mediação objetivando que o usuário se “[...] aproprie da informação de que necessita, tanto nas atividades de representação e organização quanto nas de interação direta para facilitação do acesso e do uso da informação.”

Visualizamos a partir das concepções destes autores, que a mediação da informação poderá favorecer, com base em seus pressupostos teóricos, a atuação junto às comunidades populares urbanas, para ampliar as possibilidades de ação dos sujeitos pertencentes a essas comunidades 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. Isso pode ocorrer, pois, a mediação da informação é definida por Almeida Júnior (2008, p. 46) como:

[...] toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional.

Para esta pesquisa, a ação de mediação é o que nos move na área de conhecimento Ciência da Informação (CI), principalmente por concordarmos com Almeida Júnior (2008) quando afirma que a mediação faz parte do próprio objeto da área da informação. “Especificamente, em relação à área de Ciência da Informação, o seu objeto passaria a ser mais a mediação do que a informação. Muitas são as áreas que têm a informação como seu objeto de estudo, de análise, de preocupação.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 46).

Nesse contexto, 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. Segundo Freire (2010, p. 99), essa visão pode significar um novo olhar sobre a prática, os conceitos e tecnologias disponíveis no campo da CI. Um olhar que contemple verdadeiramente o *usuário*, e possa se traduzir no desenvolvimento de uma *práxis* que nos aproxime, o mais possível, das pessoas e grupos nos quais a informação poderá se manifestar como possibilidade de conhecimento.

Pensamos numa comunidade excluída dos meios digitais de comunicação da informação como objeto de uma ação, que integra pesquisa e extensão, no decorrer e uma atividade de ensino\* no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB). 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.

---

\* Disciplina Políticas de Informação ministrada pela professora doutora Isa Maria Freire no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB. Agosto a dezembro de 2009.

\*\* O modelo de trabalho 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).

A inclusão social de que tratamos passa pela inclusão digital/virtual, pois as ações de inclusão mediante acesso a tecnologias digitais devem ser, como ressalta Freire (2004), 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. Albagli (2006, p. 17) corrobora com o pensamento de Freire (2004), ao enfatizar que “os processos e estratégias de desenvolvimento e inclusão social encontram-se hoje indissociáveis das dinâmicas e políticas de informação, conhecimento, aprendizado e inovação.” Entretanto

A promoção da inovação é frequentemente vista como algo desvinculado da promoção do desenvolvimento local e da inclusão social. Contudo, tais objetivos não são excludentes, e tratá-los de forma conjunta para o desenvolvimento de um dado território tende a gerar resultados mais consistentes e de mais longo prazo. Sem o estabelecimento de ambientes propícios à geração, à incorporação e à disseminação de conhecimentos, não se pode garantir a sobrevivência, a manutenção ou o crescimento consistente dos agentes produtivos, nem, muito menos, o desenvolvimento socioeconômico dos ambientes em que se inserem. O desafio é associar tais estratégias à inclusão dos segmentos sociais marginalizados e ao respeito à diversidade cultural. (ALBAGLI, 2006, p. 19).

Usar a tecnologia como meio de comunicação para projetar a identidade cultural (FREIRE, 2006), para se fazer ouvir nas instâncias do poder político é uma forma de inclusão social/digital. É por isso que “[...] a democratização do acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação deveria ser vista como elemento fundamental nas políticas de inclusão social.” (FREIRE, 2010, p. 83).

Otlet, La Fontaine, Lévy, Goldmann, Mattelart, Castells, Quéau, Wersig e Neveling, Araújo, Freire: os autores aqui citados abordam e reivindicam a inclusão de todos os grupos populacionais do planeta nos benefícios da revolução das tecnologias intelectuais de informação e comunicação. Para eles, como para nós, a democratização do acesso à informação torna-se crucial na luta da humanidade pela conquista de melhorias na qualidade de vida e para construção de laços solidários entre povos e nações. Nesse processo, a nosso ver, os profissionais da informação têm a relevante função social de aproximar as fontes de informação de seus usuários em potencial, na sociedade (FREIRE, 2005, p. 138).

Concordamos com Albuquerque e Cabral (2006, p. 10) de que é grande o desafio daqueles que “acreditam e trabalham pela inclusão social, alcançada por diferentes caminhos, inclusive aquele que denominamos inclusão digital, não sendo suficiente apenas a instalação de equipamentos de informática nas comunidades.” O empoderamento real mediado pelas TIC pode se tornar um verdadeiro “instrumento para

as necessárias transformações na realidade social na vida das comunidades” (ALBUQUERQUE; CABRAL, 2006, p. 10).

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.

## **2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: UMA AÇÃO PARA INCLUSÃO**

A mediação da informação se caracteriza nesta pesquisa, como uma ação de interferência, como possibilidade de transformar realidades, de ultrapassar fronteiras, de promover dispositivos, que podem produzir sentidos e significações. Desta forma, estabelecemos, na pesquisa, um diálogo com Gomes (2010), Almeida Júnior (2008), Perrotti e Pieruccini (2007) para melhor entender a mediação da informação.

A hipótese formulada por Perrotti e Pieruccini (2007) é a de que se mediar é intermediar, nesse caso seria também ação de aproximar seres considerados como dados independentemente desta ação. O que significa dizer que “[...] a natureza, o modo de ser e de funcionar de tais seres não só estão presentes, como atuam efetivamente nos processos de mediação; da mesma forma, atuam a natureza, o modo de ser e de funcionar dos elementos mediadores” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 64). Os autores empregam em seus trabalhos “a mediação cultural como categoria intrínseca aos processos de significação, [...] essencial, condição que leva a considerar os elementos que constituem seus processos não simplesmente como ferramentas, mas como signos, portadores de sentidos [...]” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 64).

Nessa perspectiva, Gomes (2010, p. 88) reflete que o homem, em contato com o mundo, “[...] lida tanto com objetos de dimensão imediata de percepção, quanto com outros objetos de dimensão mediata, a partir dos quais vai construindo e reconstruindo sua compreensão.” É assim que, ao longo desse processo,

[...] emergem as contradições, que só podem ser elaboradas no debate, na dialogia, enfim, no processo dialético. Logo, os procedimentos sociais transcorrem em contextos de tensões e contradições, considerando-se a natureza dialógica, incompleta, aberta e heterogênea da vida social. Pode-se dizer que a consciência é, ao mesmo tempo, resultado dos processos cognitivo e social, que se desenvolvem na comunicação. A experiência humana se dá graças às práticas comunicativas e simbólicas que constituem o *locus* da mediação (GOMES, 2010, p. 88).

Mediação esta que se relaciona, conforme a autora, com a comunicação e caracterizando-se “[...] como um processo de intersubjetividades, resultante da negociação e da disputa de sentidos, que permite aos sujeitos ultrapassar e interpenetrar esses sentidos e gerar novas significações” (GOMES, 2010, p. 88).

Ainda sobre a imaterialidade da informação, Almeida Júnior (2009, p. 97), afirma que a “[...] mediação da informação permite e exige concepção de informação que desloque o usuário da categoria de mero receptor, colocando-o como ator central do processo de apropriação”. O autor defende que o usuário determina a existência ou não da informação, pois ela existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação, sendo entendida “a partir da modificação, da mudança, da reorganização, da reestruturação, enfim, da transformação do conhecimento” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 97). E é esta mudança, transformação do conhecimento, de realidade que começamos a alcançar por meio da mediação da informação em consonância com as ações de informação do regime de informação da CSC, já identificado e modificado após a realização da pesquisa.

### **3 REGIME DE INFORMAÇÃO NA COMUNIDADE SANTA CLARA**

No decorrer de nossas observações, com intuito de entendermos como funciona o fluxo de informação no âmbito da CSC, recorreremos ao conceito de “regime de informação” proposto por González de Gómez (1999; 2002; 2003; 2004) a partir de Frohmann (1995). Um regime de informação é definido por González de Gómez (1999, p. 24; 2002, p. 34) como:

[...] conjunto mais ou menos estável de redes sociocomunicacionais formais e informais nas quais informações podem ser geradas, organizadas e transferidas de diferentes produtores, através de muitos e diversos meios, canais e organizações, a diferentes destinatários ou receptores, sejam estes usuários específicos ou públicos amplos. [O regime] está configurado, em cada caso, por plexos de relações plurais e diversas: intermediáticas; interorganizacionais e intersociais. [Sendo constituído, assim,] pela figura combinatória de uma relação de forças, definindo uma direção e arranjo de mediações comunicacionais e informacionais dentro de um domínio funcional (saúde, educação, previdência, etc.), territorial (município, região, grupo de países) ou de sua combinação.

Na visão de Delaia (2009), o conceito de regime de informação é um caminho para compreender uma política de informação e as relações diretas e indiretas das e entre as comunidades, instituições, organismos do público ao privado, no que diz respeito às ações de informação. Três modalidades de manifestação de uma ação de informação são reconhecidas por González de Gómez (2003, p.36), que têm como apoio as categorias de Collins e Kush (1999), sendo elas:

- a) uma ação de informação de **mediação** (quando fica atrelada aos fins e orientação de uma outra ação);
- b) uma ação de informação **formativa** (aquela que é orientada à informação não como meio, mas como sua finalização); e
- c) uma ação de informação **relacional** (quando tem por finalidade intervir numa outra ação de informação, de modo que – ainda quando de autonomia relativa – dela obtém a direção e fins).

O quadro a seguir mostra a constituição das ações de informação no regime de informação e as relações entre atores, meios e fins, conforme apresentados por Delaia (2009) em uma versão adaptada aos quadros de González de Gómez (2003).

**Quadro 1** – Modalidades, sujeitos e teleologia das ações de informação.

<b>Ações de Informação</b>	<b>Atores</b>	<b>Atividades</b>	<b>Para</b>
Ação de Mediação	Sujeitos Sociais Funcionais ( <i>práxis</i> )	Atividades Sociais Múltiplas	Transformar o mundo social ou natural
Ação Formativa ou Finalista	Sujeitos Sociais Experimentadores ( <i>poiesis</i> )	Atividades Heurísticas e de Inovação	Transformar o conhecimento para transformar o mundo
Ação Relacional Inter- Meta- Pós- mediática	Sujeitos Sociais Articuladores e Reflexivos ( <i>legein</i> )	Atividades Sociais de Monitoramento, Controle e Coordenação.	Transformar a informação e a comunicação que orientam o agir coletivo

**Fonte:** González Gómez (2003 apud DELAIA, 2009, p. 7).

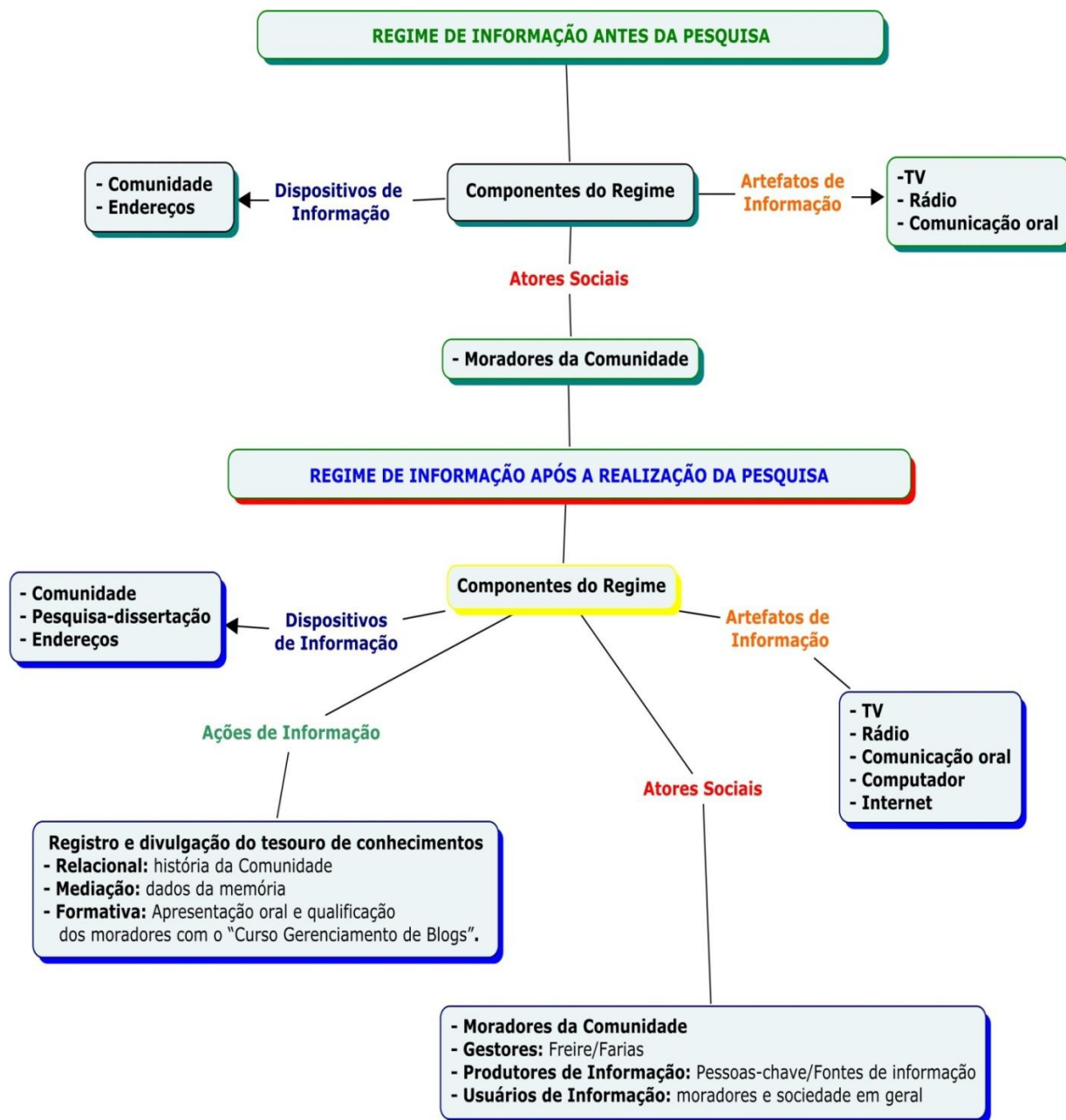
Além dos elementos apresentados no quadro acima, alguns constituintes também fazem parte do regime de informação formando os quatro componentes do regime junto com a ação de informação, denominados como:

- a) **dispositivos de informação** – “um conjunto de produtos e serviços de informação e das ações de transferência de informação”. (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 1996, p. 63).
- b) **atores sociais** – “aqueles que podem ser reconhecidos por suas formas de vidas e constroem suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação.” (COLLINS; KUSH, 1999 apud GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 35).
- c) **artefatos de informação** – os modos tecnológicos e materiais de armazenagem, processamento e de transmissão de dados, mensagem, informação; poderiam ser, nos dias de hoje, as bibliotecas digitais e os portais da web (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2002, 2003 apud DELAIA, 2009, p. 6).

Apresentamos uma descrição diagramática, que visa comparar o regime de informação na Comunidade Santa Clara antes e após a realização da pesquisa.



**Figura 1:** Regime de Informação antes e após a pesquisa.



**Fonte:** Adaptado de González de Gómez (1999); Delaia (2009) a partir dos dados da pesquisa.

O regime de informação da CSC traz os quatro componentes sugeridos pelo modelo original de González de Gómez, onde os dispositivos de informação são: a pesquisa-dissertação, a Comunidade e os endereços da Santa Clara (mesmo não sendo reconhecidos pelos Correios) formam um conjunto de serviços de informação com potencialidade de agentes de transferência de informação. Já os atores sociais são os moradores da CSC, os gestores (pesquisadora e orientadora), juntamente com os

produtores de informação (fontes informacionais) e os usuários de informação (moradores e a sociedade em geral) que influenciaram diretamente no processo de inclusão da Comunidade na sociedade da informação.

Os artefatos de informação identificados antes e durante a coleta de dados, dos quais os moradores faziam uso para transmissão e recepção de dados foram: a televisão, o rádio, computador, Internet e a comunicação oral. Neste último artefato, a notícia é veiculada através de comunicação direta, face a face, e por meio do qual, a presidente da Associação de Moradores, dona Zeza, faz as informações chegarem de porta a porta, a exemplo do anúncio do programa do governo federal de troca de geladeiras velhas por novas. Dona Zeza esteve na casa de cada morador explicando como funciona este programa e o prazo para os moradores se inscreverem. As ações de informação identificadas nesse regime se focalizam no registro e na divulgação do *tesouro de conhecimentos* da CSC, o que há de mais valioso e pulsante na Comunidade.

As ações de informação estão divididas em três categorias: a relacional composta pela história da Comunidade, um fator de ligação entre os moradores mais antigos, que viram a Santa Clara nascer e um atrativo para os jovens interessados em saber da história do espaço onde eles cresceram. A ação de mediação se apoia nos dados da memória de cada morador, que ao expressar esses dados/informações podem transformar o mundo ao seu redor, mudar a realidade onde vivem. Observamos durante a pesquisa de campo, uma das fontes de informação narrando para alguns jovens a forma como os moradores viviam há anos na Comunidade comparando com a realidade atual.

No caso da ação formativa, empreitada por nossa pesquisa, ela ocorreu na forma de apresentação oral de como a pesquisa se deu, da qualificação de três pessoas da Comunidade no “Curso Gerenciamento de Blog”, e do resultado do trabalho desenvolvido durante o mestrado. Exibimos para a CSC o sítio virtual e explicamos cada etapa realizada nesse processo.

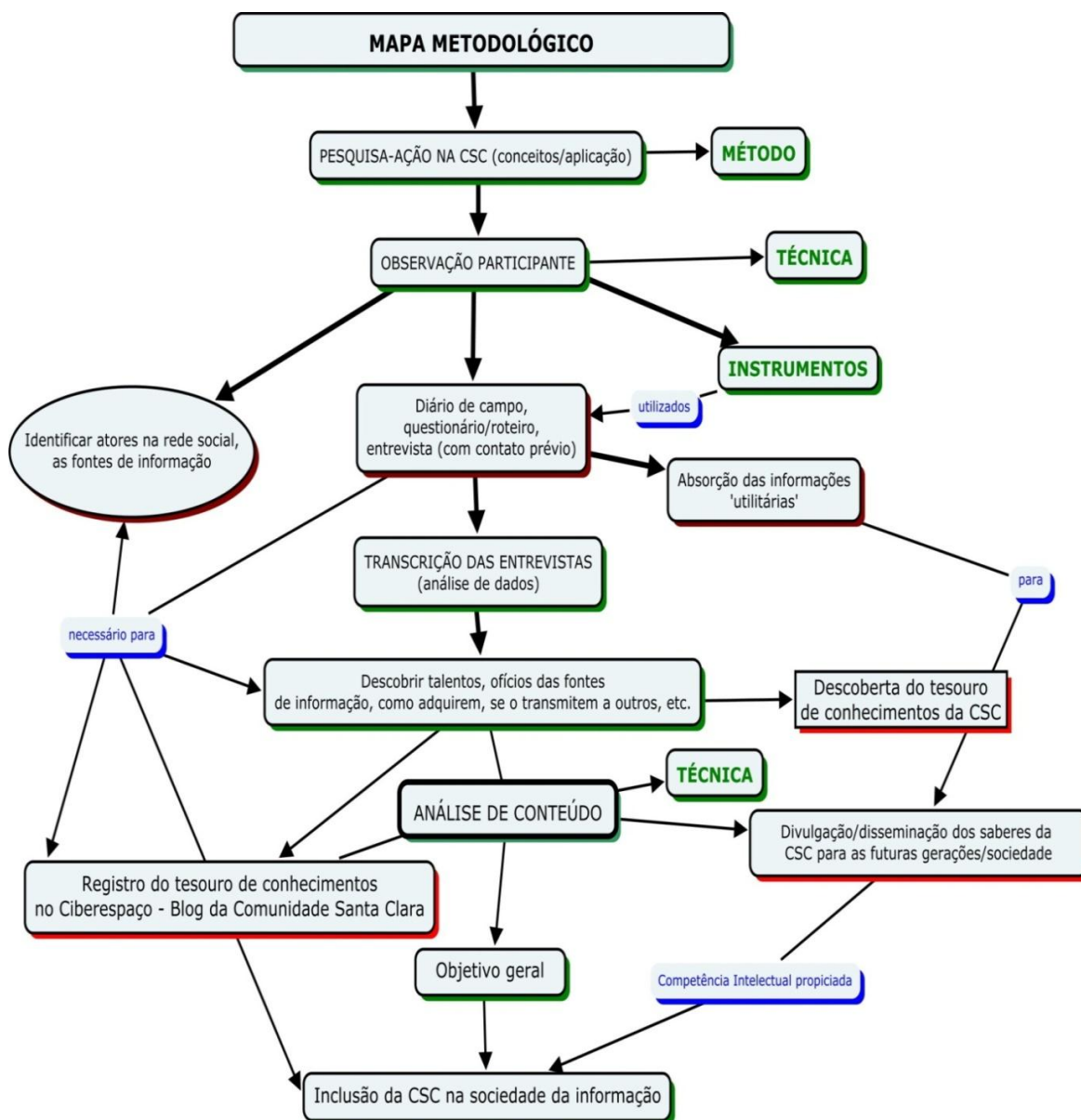
No entanto, ao concluir e apresentar o Blog da Comunidade Santa Clara sentimos a necessidade de investigar mais a fundo os elementos no regime de informação predominante. A pesquisa nos mostrou que deveríamos incluir alguns elementos no regime. Após os primeiros contatos da pesquisadora com os moradores, o que antes estava desenhado para essa dissertação, mostrou-se insuficiente, sendo necessário a inclusão de novos artefatos e ações de informação. Com a criação do protótipo do sítio virtual mais dois artefatos foram introduzidos no regime: computador e Internet. Ao

buscar, dentro da Santa Clara, por disseminadores da tecnologia de comunicação da informação utilizada para produção do sítio virtual, descobrimos que alguns moradores haviam adquirido esses dois artefatos, não ficando mais o acesso à rede virtual restrito às *lanhouses* localizadas fora da CSC. Além disso, com a produção do Blog da Comunidade Santa Clara, mais uma ação de informação passou a fazer parte do regime: a qualificação proporcionada a três moradores, dispostos a disseminar e socializar os conhecimentos adquiridos no “Curso Gerenciamento de Blogs” com outros moradores. Eles se tornaram os disseminadores informacionais da CSC e ajudam a construir a identidade social da Comunidade. Dentro do regime de informação da Santa Clara esta ação de informação se caracterizou como formativa.

#### **4 AGINDO SOBRE O CAMPO DE PESQUISA: APORTE METODOLÓGICO**

Para guiar a pesquisadora dentro da Comunidade Santa Clara foi criado um mapa conceitual denominado de “Mapa Metodológico”. Este mapa propicia a visualização do percurso trilhado e demonstra as sequências e as ligações entre as diferentes fases da pesquisa. Podemos observar o cotidiano das fontes de informação (sujeitos da pesquisa), registrar as atividades destes no diário de campo, realizar entrevistas, enfim, percorrer os caminhos necessários até chegarmos a produção do sítio virtual, uma ação que visava a convergência de todas as ações na inclusão da CSC na sociedade da informação.

**Figura 2:** Mapa metodológico da CSC



**Fonte:** Farias e Freire (2011).

Adotamos uma metodologia coerente com a teoria e ação, que possibilitasse registrar o conhecimento 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. A pesquisa-ação se justifica, pois permite a aproximação da pesquisadora no campo empírico. Além disso, com base nas reflexões de Lima (2007, p. 63) entendemos que 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 (2010), 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).

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.

Ao analisarmos o material obtido durante a coleta de dados, retornamos ao campo de pesquisa para coleta de novos dados sobre o ambiente informacional da Comunidade Santa Clara, o que ocorreu posteriormente a implantação do Blog da CSC e a capacitação de três moradores indicados pela Associação de Moradores para perpetuar o registro da memória social por meio do “Curso Gerenciamento de Blogs”, - uma das ações do Projeto Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LT<sup>i</sup>), 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 3** – Blog da Comunidade Santa Clara



**Fonte:** Comunidade Santa Clara, 2012.

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 mediação, 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 – *LTi* 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

ALBAGLI, S. Conhecimento, inclusão social e desenvolvimento local. *Inclusão Social*, Brasília, v. 1, n. 2, p. 17-22, abr./set. 2006. Disponível em: <<http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewissue.php?id=2>>. Acesso em: 10 maio 2011.

ALBUQUERQUE, H. H. F. S.; CABRAL, A. M. R. Inclusão digital para a redução de desigualdades sociais: a apropriação e o uso das tecnologias da informação para a atuação cidadã. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA DA ANCIB - ENANCIB, 7., 2006, Marília. *Anais...* Belo Horizonte: ANCIB, 2006. Disponível em: <<http://portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/aprovados.php>>. Acesso em: 10 maio 2011.

ALMEIDA JÚNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, M. (Org.). *Gestão da informação e do conhecimento*. São Paulo: Polis, 2008. v. 1, p. 41-54.

\_\_\_\_\_. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

CHALAÇA, A. M.; FREIRE, I. M.; MIRANDA, M. L. C. 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, 2006.

COLLINS, H.; KUSCH, M. *The shape of actions: what humans and machines can do*. Cambridge: The MIT Press, 1999.

COMUNIDADE SANTA CLARA. *Blog*. Disponível em: <<http://comunidadesantaclara.wordpress.com>>. Acesso em: 10 maio 2012.

DELAIA, C. R. Subsídios para uma política de gestão da informação da Embrapa solos: à luz do regime de informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA DA ANCIB, 10., 2009, João Pessoa. *Comunicação oral...* João Pessoa, 2009.

FARIAS, M. G. G.; FREIRE, I. M. *A inclusão da comunidade Santa Clara na sociedade da informação*. 2011. 119 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2011.

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 utopia planetária de Pierre Lévy. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 122-132, jul./dez. 2010.

\_\_\_\_\_. A utopia planetária de Pierre Lévy: uma leitura hipertextual d'a inteligência coletiva. *Perspect. Ciênc. Inf.*, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 132-139, jul./dez. 2005.

FROHMANN, B. Taking information policy beyond information science applying the actor network theory. In: CONFERENCE OF CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., Edmonton. *Anais...* Edmonton, jun. 1995.

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: ENANCIB: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. *Anais...* João Pessoa: UFPB, 2009, v. 1.

GOMES, H. F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). *Pesq. Bras. Ci. Inf.*, Brasília, v.3, n.1, p.85-99, jan./dez. 2010.

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.

\_\_\_\_\_. Da política de informação ao papel da informação na política

contemporânea. *Revista Internacional de Estudos Políticos*, Rio de Janeiro, v. 1, n. 1, p. 57-93, abr. 1999.

\_\_\_\_\_. Novos cenários políticos para a informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 31, n. 1, p. 27-40, 2002.

\_\_\_\_\_. Novas fronteiras tecnológicas das ações de informação: questões e abordagens. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 33, n. 1, p. 55-67, 2004.

LIMA, J. A. O. 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).

MELO NETO, J. F. *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: 5 fev. 2010.

PERROTTI, E.; PIERUCCINI, I. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, M. L. G. de; FUJINO, A.; NORONHA, D. P. (Org.). *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

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

VARELA, A. V.; BARBOSA, M, A. Acesso ao conhecimento, mediação e multirreferencialidade. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, v. 14, p. 187-203, 2009.

### **Title**

Mediation action for social inclusion of communities.

### **Abstract**

**Introduction:** Information has become an instrument capable of changing consciousness of the individual and the group that they are socially inclusive. Therefore, it becomes necessary to think about community and benefits arising from actions of information mediated by information professionals to be promoted with communities or social groups.

**Purpose:** To implement a mediation action of information to create the virtual interface “Blog da Comunidade Santa Clara” to disseminate the treasure of knowledge of those depositors of social memory and knowledge of Santa Clara. The appropriation perspective of the research results (the Blog) by the Community generated the extension project “Blog Management Course”.

**Methodology:** This study adopted an action-research approach that allowed records the knowledge of inhabitant of Comunidade de Santa Clara (CSC) in respect to their crafts and talents and also investigate how knowledge is transmitted within and outside the Community.

**Results:** After attending the Blog Management Course, the inhabitants of Community has become disseminator of information of CSC and it has helped to build the social and virtual identity of Community.

**Conclusions:** With the wealth of knowledge recorded and disseminated of the online way, the Community is able to obtain recognition by the Civil Society, such as institutions that wish to invest in CSC to create projects that will be benefit the population.

### **Keywords**

Information mediation. Social inclusion. Community. Blog.

---

### **Título**

Acción de mediación para la inclusión social de comunidades.

### **Resumen**

**Introducción:** La información se transformo en un instrumento capaz de modificar la consciencia del individuo y del grupo en el cual el se encuentra socialmente incluido. Por eso, se vuelve necesario pensar en la colectividad y en los beneficios que vienen de acciones de información mediadas por profesionales de la información que seran promovidas junto a las comunidades o grupos sociales.

**Objetivo:** Implementar una acción de mediación de la información para crear la interface virtual “Blog de la Comunidad Santa Clara”, visando diseminar el *tesoro de conocimientos* de las personas depositarias de la memoria social y del saber de Santa Clara, que posteriormente genero el proyecto de extensión “Curso Gerenciamiento de Blogs”.

**Metodología:** Investigación-acción, metodología coherente con la teoría y acción, que posibilito registrar el conocimiento de los habitantes de la Comunidad Santa Clara (CSC) en lo que dice respecto a sus oficios y talentos, y todavía investigar como esos conocimientos son transmitidos dentro y fuera de la Comunidad.

Maria Giovanna Guedes Farias; Isa Maria Freire  
Ação de mediação para inclusão social de comunidades

---

**Resultados:** Los habitantes de la Comunidad, después de participar del Curso Gerenciamiento de Blogs, se tornaron los diseminadores informacionales de la CSC ayudando a construir la identidad social de la Comunidad y su identidad virtual.

**Conclusiones:** Con el tesoro de conocimientos registrado y diseminado en la web, la Comunidad tiene posibilidad de obtener reconocimiento frente a la sociedad civil, a ejemplo de instituciones que desean invertir en la CSC con la creación de proyectos que beneficien la población.

***Palabras Clave***

Mediación de la información. Inclusión social. Comunidad. Blog.

---

Recebido em: 25/09/11  
Aceito em: 05/04/12