

CONSTRUÇÃO E ACIONAMENTO DE UM MODELO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

*Maria Giovanna Guedes Farias**

*Aida Varela Varela***

*Isa Maria Freire****

RESUMO

Propõe discutir os constructos teóricos em torno da criação e do acionamento de um modelo de mediação da informação, objetivando que esse modelo possa facilitar a produção de conhecimentos, por meio da implantação de ações de informação e da promoção de competências em informação, incentivando o processo de conscientização dos moradores de uma comunidade popular urbana. Trata-se de pesquisa em andamento no doutorado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, que tem como campo empírico a Comunidade Santa Clara (CSC), na cidade de João Pessoa, PB. Tem como base os pressupostos teórico-metodológicos da Ciência da Informação, com ênfase no seu paradigma social, que preconiza que o conhecimento necessita ser construído coletivamente de forma dialógica com os sujeitos da pesquisa. Visa analisar o atual regime de informação da Comunidade, após a práxis no campo de pesquisa, onde será possível verificar as alterações ocorridas nas redes sócio-comunicacionais. Entende-se, nesse contexto social, que o trabalho do profissional da informação, como organizador e mediador, pode facilitar o acesso e o uso da informação, no apoio à apropriação, pelos protagonistas dessas ações, das informações de que necessitam para saírem do estado de exclusão informacional em que se encontram. Conclui-se que é possível promover um movimento de socialização da informação em busca da consciência crítica, do entendimento da realidade social pelos moradores da comunidade, de valorização do seu poder de pertencimento e do sentimento de sentir-se incluído na sociedade da informação.

Palavras-chave: Mediação da informação-Modelo. Ações de informação. Competências em informação. Regime de informação. Inclusão social.

* Mestre em Ciência da Informação pela Universidade Federal da Paraíba, Brasil. Doutoranda no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Brasil. Bolsista Capes.
E-mail: mgjovannaguedes@gmail.com.

** Doutora em Ciência da Informação pela Universidade de Brasília, Brasil. Docente permanente do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Brasil.
E-mail: varela@ufba.br.

*** Doutora em Ciência da Informação pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Brasil. Docente colaboradora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia, Brasil.
E-mail: isafreire@iglobo.com.

I INTRODUÇÃO

Essa comunicação objetiva apresentar pesquisa de doutorado em andamento no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Bahia (PPGCI/UFBA), com a proposta de construir e acionar um modelo de mediação da informação. Na visão de Sayão (2001) um modelo seria uma representação de um recorte da realidade, com uma função utilitária e

por meio do seu modo de expressão, sua estrutura e suas igualdades e desigualdades em relação ao seu original, tenta comunicar algo sobre o real. Dessa forma, reflete-se que esse modelo poderia facilitar a produção de conhecimentos por meio da promoção de competências em informação, incentivando o processo de conscientização dos moradores de uma comunidade popular urbana, como sujeitos desejosos de se mobilizarem para melhorar sua realidade social.

Para que isso ocorra, é preciso implementar ações de informação para interferir nessa realidade, tendo como pressupostos teórico-metodológicos a Ciência da Informação (CI) e a mediação da informação, já que, segundo Almeida Júnior (2008), a mediação faz parte do próprio objeto da área. Toda ação de informação será concretizada a partir de três capacitações a serem promovidas **com** e **para** os moradores da Comunidade Santa Clara (CSC) em parceria com o Laboratório de Tecnologias Intelectuais - LTI¹ do Departamento de Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (DCI/UFPB), que, de acordo com Freire (2013), é conduzido como uma rede de projetos com o objetivo de promover ações de mediação da informação na *web*.

A contextualização dessa pesquisa com ações de informação e práticas sociais, a serem desenvolvidas na práxis junto com os moradores da CSC, conduz a reflexão de que a CI está imersa em um paradigma social. Esse pensamento pode ser confirmado pela observação de Gracioso (2008), de que a informação se torna uma força de transformação social quando é desprendida de paradigmas físicos e cognitivistas. Nessa perspectiva, ressalta-se que a mediação pretendida nessa pesquisa ocorre no âmbito do paradigma social da CI a partir da visão de Hjørland (2004), que reverbera sobre a aplicação da *domain analysis* (análise do domínio) como uma contribuição especial na humanização em uma compreensão social no arcabouço de um paradigma sócio-cognitivo; e ainda do ponto de análise de Capurro (2003) nessa mesma vertente, ao explicar que um paradigma pragmático e social substituiu um paradigma físico, um paradigma baseado em enfoque cognitivo idealista e individualista. Observa-se essa substituição ocorrer na prática do campo de pesquisa, pois o conhecimento necessita ser construído coletivamente, nesse caso, **com** os moradores, o que pode ser comprovado a partir da necessidade explicitada por eles próprios para a escolha de capacitações a serem promovidas, quais sejam: direitos e deveres do cidadão; acesso

e uso da informação em ambiente virtual; e preparatório para entrevista de trabalho.

Nesse contexto, é relevante destacar que a justificativa para realização dessa pesquisa é de prosseguir o trabalho na Comunidade Santa Clara, no sentido de compreender o sentimento do que é ser excluído, do que é viver em uma comunidade, e também por sentir o cotidiano dos moradores, seus problemas e as dificuldades para superá-los. Isso nos impulsiona a querer compartilhar os benefícios proporcionados pela ciência para quem necessita, proporcionando a possibilidade desses sujeitos caminharem para fora do processo de exclusão com independência, tendo como suporte seus próprios conhecimentos e vontade de crescer.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: aspectos conceituais e práticas sociais

A mediação da informação permeará o constructo teórico-metodológico dessa pesquisa, a partir de uma abordagem sócio-cognitiva, porque como afirma Gomes (2010), ao refletir sobre a mediação se faz necessário situá-la como ação vinculada à vida, ao movimento, ao processo de construção de sentidos na realidade histórico-social de cada indivíduo. Isso ocorre fundamentalmente a partir do desenvolvimento do ser humano pela interação social, que, segundo Vygotsky (1984), acontece quando se adquire a condição humana na relação com o mundo, mediado por instrumentos culturais - signo, palavra, símbolo, comprovando dessa forma, que o conhecimento é uma produção cultural, diretamente relacionada à linguagem, e a mediação é a ação que se interpõe entre o sujeito e o objeto de aprendizagem.

Essa abordagem demonstra que a humanidade produz conhecimentos, se apropria dele estabelecendo relações com o meio e, a partir disso, se desenvolve cognitivamente através da aprendizagem, desde que o aprendizado tenha sido adequadamente organizado. De acordo com Vygotsky (2010, p. 61) para se construir conhecimento é preciso uma ação partilhada, um processo de mediação interacional entre sujeitos e o seu meio social, por isso, qualquer função psicológica superior se foi externa “[...] significa que foi social; antes de se tornar função, ela foi

1 O LTI se constitui em um projeto de pesquisa - ensino - extensão, com vistas ao desenvolvimento de ações que facilitem o acesso livre à informação científica e tecnológica, de modo a promover reflexões e propiciar competências em tecnologias intelectuais de produção, comunicação e uso dessa informação. Disponível em: <<http://dci.ccsa.ufpb.br/lti/>>.

uma relação social entre duas pessoas.” Tais considerações reforçam o pensamento de que essa pesquisa caminha pelo viés do paradigma social da CI com abordagem sócio-interacionista, por ter a mediação como construção social a partir da realidade do campo pesquisa.

Uma mediação que pode permitir aos moradores da CSC a promoção de conexões, o reconhecimento de que precisam se informar mais, para aumentar seus conhecimentos e a compreensão de si mesmos e do outro, consolidando o conceito de alteridade, e obtendo a consciência de que cada um pode por si próprio caminhar para fora do processo de exclusão em que se encontra. Nesse contexto, a mediação da informação é, segundo Kuhlthau (1993), fundamental por ser uma intervenção humana que atua nos processos de acesso e uso da informação, desde que a figura do mediador esteja presente para intermediar a aquisição do conhecimento contribuindo efetivamente para a formação dos mediados.

Destarte, nessa pesquisa, o mediador é o profissional da informação, que a partir da consciência de quem interfere, é entendido, conforme Almeida Júnior (2008, 2009), em outro estrato profissional, o de quem participa concretamente da construção da sociedade ao se relacionar com o usuário de forma democrática e dialógica, um usuário que é o protagonista do processo de apropriação da informação ultrapassando a categoria de receptor e alcançando o status de determinante da existência da informação. Esse protagonista ao ser assistido por um mediador poderá estabelecer vínculos cada vez mais fortes com o processo de mediação e, por consequência, construir elos sociais com os seus semelhantes, o que levaria a certeza de que a mediação é, como explicam Marteleto e Andalécio (2006), verdadeiramente uma construção teórica, que leva a reflexão sobre as práticas e os dispositivos integrantes das formas comunicacionais e informacionais sociais, mantendo o elo com a tradição cultural.

A mediação relaciona-se, enfim, com a comunicação 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. A mediação se opõe ao imediatismo, porque demanda o jogo dialético, sem o qual inexistente.” (GOMES, 2010, p.

89). Para que esse jogo dialético possa existir no campo de pesquisa, visualiza-se a necessidade da construção e aplicação de um modelo de mediação da informação objetivando a inclusão social da Comunidade Santa Clara na sociedade da informação, por meio do desenvolvimento de competências em informação nos moradores dessa localidade. Além disso, o modelo vai incorporar o regime de informação da CSC, que foi identificado durante pesquisa de mestrado em CI nesse campo de pesquisa, e que passará por outra análise visando verificar as alterações que vão ocorrer após a implantação das ações de informação.

3 REGIME DE INFORMAÇÃO: conjunto de redes sócio- comunicacionais

Expõem-se as definições do que é um regime de informação, assim como os elementos que o integram, a saber: ações de informação, dispositivos de informação, protagonistas sociais e dispositivos de informação. Para isso, recorre-se a González de Gómez (1996, 1999, 2002, 2003, 1999, 2012), que se inspirou em Frohmann (1995) e em Foucault (1979). Além disso, nos utiliza-se das reflexões de Unger e Freire (2008) e Ekbia (2009), e de Farias e Freire (2011) para mostrar o atual regime de informação da Comunidade Santa Clara, que servirá de comparativo após a conclusão da pesquisa de doutorado, ou seja, após a práxis no campo de pesquisa, onde será possível verificar as alterações ocorridas nas redes de informação do regime da CSC a partir da implantação das ações de informação.

Cada regime de informação incorpora um conceito específico de informação. Essa é uma afirmação de Ekbia (2009), que se visualiza como pertinente, principalmente, porque o autor explica que a informação apenas torna-se informação por meio da prática social, ou seja, ele indica uma compreensão de informação situada como algo que é criado na prática, assumindo diferentes significados, derivados de situações sócio-materiais. O autor ainda esclarece que introduziu a noção de regime de informação para mostrar as diferentes formas de tais práticas imaginadas na forma como as pessoas avaliam as diversas vias de informação, como se acumulam ou se reforçam mutuamente.

Há semelhanças entre a noção de regime de informação e a noção de Foucault de 'regimes de verdade', mas também há uma importante diferença esclarecida por Ekbja (2009) como o direcionamento dos regimes de verdade de Foucault para a reflexão de questões relacionadas à conduta científica da sociedade, e suas práticas em torno ao saber-poder, uma visão que inclui diversos códigos de comportamento. Obviamente que o regime de informação atua com situações cotidianas ligadas ao acesso e circulação da informação, o que se verifica no campo de pesquisa, ao observar as práticas sociais e a cultura dos moradores de uma comunidade, como eles se comunicam, como se dá a interação, quais as fontes de informação utilizadas para se informarem, qual o fluxo da informação, de que forma ela circula e se torna um insumo no contexto social, econômico, político e histórico dessas pessoas.

Com formas e estruturas específicas em âmbito cultural, acadêmico, financeiro, industrial, comercial ou institucional, os fluxos de informação possibilitam ao regime de informação, segundo Frohmann (1995, p. 4), a definição de ser um "[...] sistema mais ou menos estável, no qual a informação flui por meio de canais determináveis, de produtores específicos, via estruturas organizacionais específicas, para consumidores ou usuários específicos." Ao fazer uma análise do regime de informação do rádio, o autor explica que este sistema inclui elementos naturais, tais como tubos, cabos, transistores e transmissores, e elementos sociais como as diferenças de classe entre produtores e consumidores, os interesses das grandes corporações, as concentrações de capital disponível para a acumulação de lucro em meios de transmissão, e também envolvem as muitas maneiras como o rádio foi imaginado, discutido e representado, se constituindo em um artefato real, social e discursiva.

Nessa mesma linha de reflexão, González de Gómez (1999, 2002) explica que o regime de informação é formado por redes sócio-comunicacionais formais e informais, e nessas redes ocorre o processo de criação, organização e transferência das informações para diferentes produtores, por meio de canais e organizações, direcionadas para um usuário ou para uma comunidade. Na interpretação de Unger e Freire (2008, p. 92), a extensão do conceito de regime de informação apresenta uma dupla composição,

a de "[...] um meio ambiente físico onde se instalam os artefatos tecnológicos e as políticas informacionais que regulam sua produção e comunicação [...]", e que levam a consolidação das relações sociais nas redes do regime expandindo-o em toda sua composição, a partir dos elementos apresentados abaixo:

[...] a) estoques de informação (que se constituem de linguagens documentárias e sistemas de informação); b) diretrizes políticas que direcionam os conteúdos informacionais abrigados nos sistemas de informação; c) seres humanos e suas necessidades informacionais; d) ambiente social em que estoques de informação e os seres humanos que os utilizam se inserem; e) mecanismos de distribuição do acesso à informação; f) meios físicos que permitem o ir e vir da informação (conectividade) [...]. (UNGER; FREIRE, 2008, p. 101).

Essa composição reflete a harmonia em que indivíduos e estoques de informação podem conviver, e isso leva a crer na consolidação de um modelo de mediação da informação dentro de uma realidade onde o regime de informação demonstra a interação social, e onde os seres humanos expõem suas necessidades informacionais. Dessa forma, as ações de informação do regime de informação da CSC são pensadas no contexto da pesquisa, visando à intensificação da reprodução social da vida dos moradores, o que já é possível verificar no esquema de regime de informação que seguido durante pesquisa de mestrado. Isso ocorreu porque as "[...] ações de informação tanto podem orientar-se à reprodução quanto à mudança dos regimes de informação que direcionam o fluxo de informação entre sujeitos, áreas do conhecimento, atividades e regiões." (GONZÁLEZ DE GÓMEZ, 2003, p. 33). Esse esquema tem como base quatro componentes, definidos previamente por González de Gómez (1996, 2003, 2002), que se apoiou em Collins e Kush (1999), principalmente para definir o que seriam os protagonistas sociais e as três modalidades de ações de informação:

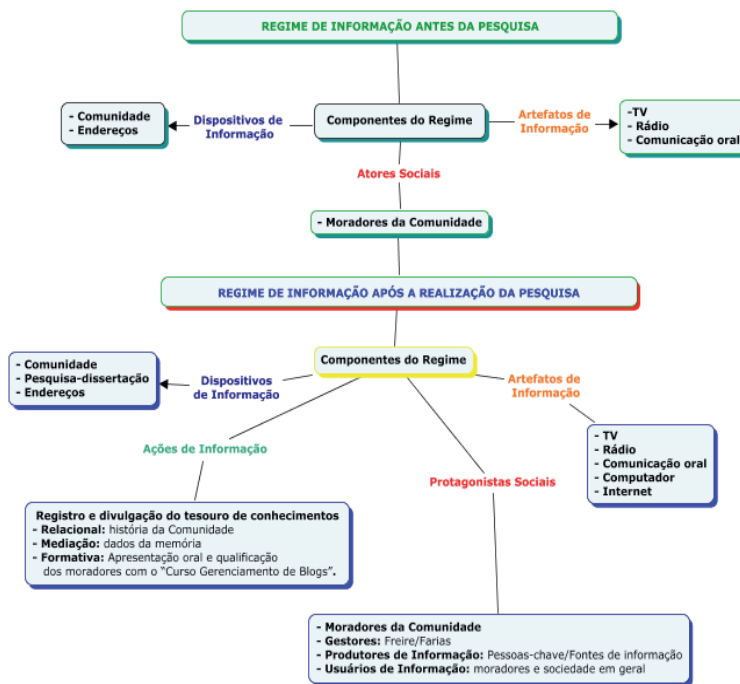
- a) **Dispositivos de informação** - um conjunto de produtos e serviços de informação e das ações de compartilhamento de informação;
- b) **Atores sociais** - aqueles que podem ser reconhecidos por suas formas de vidas

- e constroem suas identidades através de ações formativas existindo algum grau de institucionalização e estruturação das ações de informação;
- 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;
- d) **Ações de informação** - são três modalidades reconhecidas por González de Gómez (2003): uma ação de informação de mediação (quando fica atrelada aos fins e orientação de outra ação); uma ação de informação formativa (aquela que é orientada à informação não como meio, mas como sua finalização); e 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).

As três modalidades de ações de informação serão implantadas na Comunidade

Santa Clara através da promoção de três capacitações para os moradores, nas quais serão geradas ações de mediação que orientarão os mediados durante o conteúdo ministrado e o diálogo estabelecido, o que implicará em ações formativas que visam o empoderamento da informação pelos protagonistas da pesquisa, ou seja, é um processo de finalização, que no seu âmago é permeado por ações relacionais, que intervêm nas ações de mediação e formativas, e que se estabelece por meio da interação social e da alteridade de todos os sujeitos envolvidos. Além das ações de informação, o trabalho de campo pode contar com os dispositivos do regime de informação da CSC identificados na pesquisa-dissertação, conforme figura abaixo, e que formam realmente um conjunto de serviços de informação com potencialidade de agentes de transferência de informação, e como diz Foucault (1979) estão ligados às configurações de saber que dele nascem, como a própria comunidade, se constituindo em estratégias de relações de força ancorando formas de saber, e se apresentando com elementos como o dito e o não dito, e estabelecendo uma rede que é o próprio dispositivo.

Figura 1 - Regime de Informação antes e após a pesquisa de mestrado



Fonte: Adaptado de GONZÁLEZ DE GÓMEZ (1999) e DELAIA (2009) a partir dos dados da pesquisa, 2011.

Esse regime de informação comparativo do antes e após a pesquisa de mestrado é constituído também por protagonistas sociais, 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 influenciam 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 por meio de comunicação direta, face a face, e por meio do qual, a presidente da Associação de Moradores se encarrega de levar as informações porta a porta. (FARIAS; FREIRE, 2011). 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, conforme Farias e Freire (2011) 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. A ação formativa, empreitada por essa pesquisa de mestrado 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. Exibiu-se para a CSC o sítio virtual e explicou-se cada etapa realizada nesse processo.

Ao concluir e apresentar o Blog da Comunidade Santa Clara a observação participante no campo de pesquisa mostrou que deveria ser incluído alguns elementos no regime. Como explicam Farias e Freire (2011), com a criação do protótipo do sítio virtual mais dois artefatos foram introduzidos: computador e internet. Ao buscar, dentro da Santa Clara, por disseminadores da tecnologia de comunicação da informação utilizada para produção do sítio virtual, foi descoberto que alguns moradores haviam adquirido esses dois artefatos, não ficando mais o acesso à rede virtual restrito às *lanhouses* localizadas fora da CSC.

Essa pesquisa de mestrado teve desenvolvimento e resultado inesperado em

relação ao que prevíamos ao construir o projeto e os objetivos. Foi a partir da necessidade que o campo de pesquisa desenhou que se inseriram novas propostas nos objetivos, para atender ao nosso objeto de estudo. 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 PPGCI/UFPB, 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, do desejo de gerenciar o artefato de informação. (FARIAS; FREIRE, 2010). Para treinamento dos voluntários, disseminadores da tecnologia do Blog foi desenvolvido um tutorial em parceria com o LTI.

Após o Curso Gerenciamento de Blogs, os moradores 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, acredita-se que houve a transmissão da tecnologia intelectual para algumas pessoas da Comunidade, dotando-as de competências em informação para perpetuar o registro da memória social.

Na Santa Clara, a reorientação seria no sentido de dotar a Comunidade de registro dos conhecimentos adquiridos por pessoas relevantes para essa localidade, que armazenado em um sistema informatizado, pode promover a divulgação dos saberes da CSC de forma inovadora, ao compor um acervo de memória coletiva mediado por profissional da informação. (FARIAS; FREIRE, 2010). Nesse cenário de transformações reais, como explica Freire (2010, p. 128), cresce a responsabilidade social destes profissionais, seja como produtores de conhecimento no campo científico ou “[...] como

facilitadores na comunicação da informação para usuários que dela necessitem, na sociedade, independentemente dos espaços sociais onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo". O blog foi o instrumento da virtualização da Comunidade e pode ser uma variável importante na consciência do valor da informação (a que se consome e a que se produz).

A experiência da pesquisa de mestrado foi considerada exitosa, a tal ponto de percebermos a necessidade de propor a criação e o acionamento de um modelo de mediação da informação durante pesquisa de doutorado. Dessa forma, as próximas ações de informação na CSC vão ocorrer com a promoção das três capacitações para os moradores. Vale ressaltar, que o contato com a Comunidade é contínuo, o que é fundamental para acompanhar a dinâmica do campo de pesquisa e também para saber dos anseios e necessidades dos moradores. Em um desses encontros, os moradores esboçaram a necessidade de participarem de cursos, o que denominamos de capacitações. Eles expuseram que gostariam de: saber como se comportar numa entrevista de emprego; como buscar informações na internet para ajudar a Comunidade; e quais são seus deveres e direitos.

4 MODELO DE MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Para construir um modelo de mediação da informação, é necessário um trabalho em conjunto com todos os envolvidos nesse processo de inclusão da CSC na sociedade da informação, ouvindo as expectativas e as demandas dos sujeitos da pesquisa. Para isso, o arcabouço teórico é formado por estudos de diversos autores, que tratam da temática, a exemplo de Sayão (2001), Davallon (2003) Wilson (1981, 1996, 1999), Belmonte (2007), Dodebei (2002), Garcia (2007) e Bunge (1974).

Os modelos são, de acordo com Dodebei (2002, p. 19), representações simplificadas e inteligíveis do mundo, que permitem vislumbrar as características essenciais de um domínio ou campo de estudo, provenientes da necessidade de se entender a realidade, e por isso mesmo, é exigida para sua construção apuramento intelectual e sensibilidade criativa, pois "[...] algumas características da realidade, que não se referem diretamente aos objetos buscados, são desprezadas ou abandonadas, em

função da maior inteligibilidade ou facilidade de compreensão." Evidentemente que um modelo não irá substituir a realidade e suas complexidades, por isso eles devem procurar se aproximar do real e mostrar de forma generalizada o que é relevante. Além disso, um modelo pode ser útil para diversas aplicações, como explica Dodebei (2002, p. 21), "[...] em circunstâncias distintas e sobre dados diferentes, que apresenta, ao mesmo tempo, um amplo poder explanatório, pode ser definido como um *paradigma*". Nessa pesquisa, o modelo que começa a ser desenhado seria um paradigma de natureza social, que busca estabelecer relações entre as teorias e os dados empíricos.

Nessa perspectiva, Bunge (1974, p. 09), resalta que "[...] as teorias por si só nada valem no contexto científico, pois sendo abstrações produzidas por nossa razão e intuição não se aplicariam a priori às coisas reais." Mas por outro lado, como alerta o autor, "[...] os dados empíricos apesar de mais próximos da realidade, não podem ser inseridos em sistemas lógicos e gerar conhecimento. Desta aparente dicotomia entre teórico e empírico, é introduzida a modelização como instância mediadora." Por isso, é preciso ter em mente que a aquisição de modelos não é atividade puramente racional ou mecânica. Em consonância com Dodebei, Bunge (1974, p. 22) diz que a modelização é uma atividade criadora, mesmo estando "[...] vinculada aos aspectos empíricos dos fenômenos enfocados, trazidos pela observação e pelos resultados de experiências." Corroborando com Bunge, Pietrocola (1999, p. 225) elucida que na concepção bungeana, os modelos "[...] construídos pela ciência são os intermediários entre a teorização generalizante e ideal contida nos domínios mais abstratos do conhecimento científico, e o empírico específico e concreto presente em toda experiência sensitiva." Assim sendo, a "[...] modelização seria o verdadeiro motor da atividade científica, por canalizar estas duas instâncias do humano."

Uma mesma realidade observável pode ter diversos modelos, como explica Garcia (2007, p. 75), por existir visões diferentes, construídas sobre "[...] diferentes correntes teóricas e paradigmas - implicando ainda aspectos ideológicos, culturais, entre outros - acabam por estruturar modelos a partir da seleção de elementos de seus respectivos universos de discurso que comporão, por sua vez, a visão a ser representada." Por isso, Garcia (2007, p. 75) explica que cada modelo destina-se

a explicar certas características de um fenômeno e pode comumente chegar a explicações complementares ou contraditórias com outros modelos, o que segundo Sayão (2001, p. 85), “[...] alinhando-se também a função normativa que permite a comparação de fenômenos com outros mais familiares, além da função sistemática da construção de modelos, segundo a qual a realidade é vista em termos de sistemas interligados.” Essa função, de acordo com Sayão (2001) conduz a outra, a função construtiva dos modelos que acentuam o papel destes na construção de teorias e leis.

Parafraseando Bunge (1974), já que da aparente dicotomia entre teórico e empírico, se introduz a modelização como instância mediadora, compreende-se que dessa modelização pode surgir um modelo de mediação da informação, uma aplicação prática das teorias aqui explanadas e que nos cercam de elementos para a interação no campo de pesquisa, com os sujeitos e com as ações de informação que visamos promover. O campo de pesquisa condicionará a ocorrência de certas necessidades, propiciando a construção de um modelo preliminar a ser testado junto aos sujeitos da pesquisa, voltando a ser reestruturado de acordo com as necessidades apontadas pela CSC, uma vez que, segundo Garcia (2007, p. 86) “[...] as características das fontes de informação formais e informais e as funções dos canais de todos os níveis podem influenciar (estimular ou impedir) a necessidade de informação e determinar o comportamento informacional.”

Nesse contexto, a mediação deve ser entendida, segundo Belmonte (2007), como uma posição humanizadora, positiva, construtiva e potencializadora, pois a falta de mediação ou a falta de transmissão cultural provém da descontinuidade que se produz no quadro do grupo cultural, que pode ser forçado a abandonar sua própria identidade. Essa privação cultural, a qual Belmonte (2007) chama atenção, refere-se à carência de pessoas adultas para realizar a transmissão da cultura e dos valores dentro de um grupo, bem como da manipulação e da dominação imposta de forma velada por vários segmentos da sociedade fundamentalmente capitalista. Além disso, e com marcantes características socioculturais, a pobreza chega a ser o muro intransitável que exclui e cria a total marginalidade. Para Varela e Barbosa (2009, p. 14), privação cultural “[...] impede o desenvolvimento cognitivo e afetivo

adequado e reduz o grau de modificabilidade e flexibilidade mental.” De acordo com as autoras, o fraco rendimento informacional, o baixo funcionamento cognitivo ou a desqualificação de alguns segmentos populacionais da sociedade, não são significativos falta de cultura.

Diante disto, faz-se necessário o estabelecimento de uma relação profissional e também afetiva com os sujeitos dessa pesquisa, uma relação de profissionalismo e de adaptação permeada pela oportunidade de poder proporcionar acesso a direitos, recursos, projetos e a informações que garantam a identidade do “ser”, do sentimento de pertencimento, de se sentirem queridos, felizes, valorizados, realizados, úteis, seguros e de terem oportunidade de por si mesmos, de conquistarem seus espaços por mérito. Como afirma Belmonte (2007), todo ser humano deveria entrar e sair do limiar de sua personalidade a partir de sua autoconcepção.

4.1 Modelo de Wilson: em busca de conjecturas para modelização

Na busca por referências teóricas para fundamentar a construção do modelo de mediação da informação, surgiu o interesse pelos trabalhos de Wilson, que versam sobre modelos de comportamento informacional. Wilson criou um modelo de comportamento de informação em 1981, e em 1996 desenvolveu uma versão deste modelo como uma revisão expandida. A motivação para isso foi, de acordo com o autor, o fornecimento de uma estrutura geral, que atendessem eficazmente aos aspectos do comportamento de busca de informação. Conforme Garcia (2007, p. 84), o modelo de Wilson pode auxiliar os programas de capacitação de usuários frente à busca por informação ou se constituir como uma fonte de hipóteses para pesquisas empíricas de estudos de usuário, servindo como dispositivo para identificar “[...] a necessidade de informação em relação a um determinado contexto ou ainda, na identificação de características positivas e negativas dos usuários que influem na busca de informação.”

Corroborando-se com Garcia (2007), principalmente, no que se refere à utilização dos pressupostos teóricos do modelo de Wilson para auxiliar nos programas de capacitação de usuários na busca por informação. No campo de pesquisa (CSC), os sujeitos vão participar de capacitações,

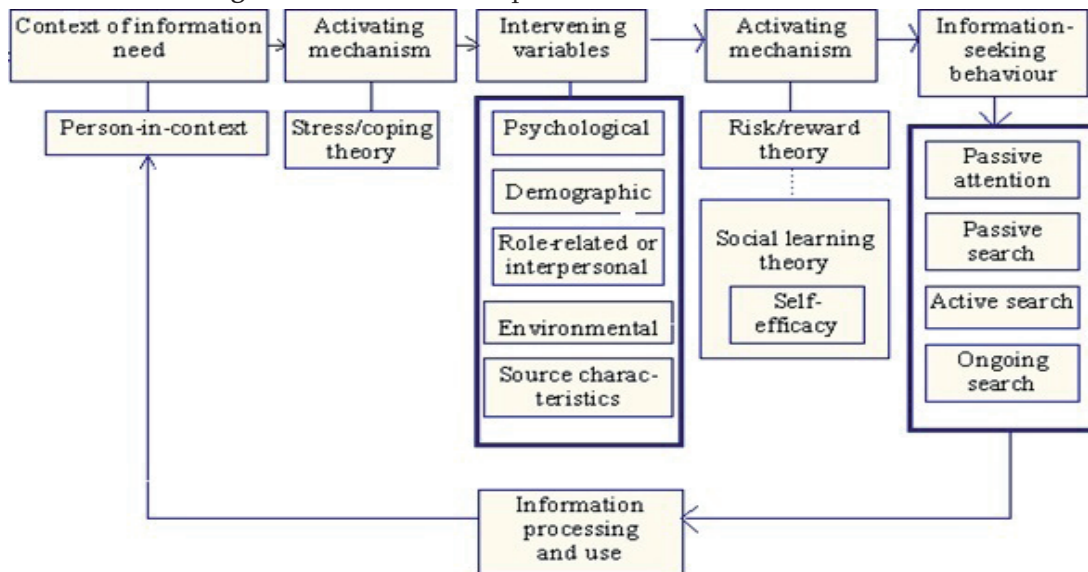
que objetivam promover competências em informação, e uma dessas capacitações será direcionada para o acesso e uso da informação em ambiente virtual, incentivando os moradores da CSC a buscarem as informações de que necessitam. Nessa perspectiva, durante a coleta de dados, com o uso da observação participante, será examinado como se comportam os sujeitos da pesquisa durante as capacitações, procurando descrever seu comportamento informacional. As teorias de Wilson poderão fornecer elementos que direcionem para esse momento da observação e da análise, e para a posterior construção do modelo.

As teorias de Wilson, em torno do modelo de comportamento informacional, também sugerem que, quando um usuário deseja satisfazer sua necessidade de informação “[...] faz exigências sobre as fontes e serviços de informação formais ou informais, que resultam em sucesso ou fracasso para achar a informação relevante.” (WILSON, 1999, p. 251). Para o autor, quando essa busca é bem sucedida, o usuário usa as informações encontradas e, ou pode total ou parcialmente satisfazer a necessidade percebida - ou, na verdade, não consegue satisfazer a necessidade e tem de repetir o processo de pesquisa. Além disso, o modelo ainda mostra que parte das informações de comportamento de busca pode envolver outras pessoas “[...] através da troca de informação e que a informação percebida como útil

pode ser transmitida para outras pessoas, além de ser utilizada pela própria pessoa.” Entretanto, é preciso refletir que essa informação percebida é útil para atender a alguma necessidade momentânea, mas ela precisa ser útil para o desenvolvimento do protagonismo social.

No universo do conhecimento, os problemas do modelo de 1981, são segundo o autor, em parte, resultado de uma incapacidade de identificar o contexto no qual a investigação da busca por informação deve ser efetuada. Para fornecer um quadro geral mais eficaz para a reflexão sobre o comportamento de busca de informação, Wilson publicou em 1996 uma revisão sobre o modelo de 1981, com base na pesquisa de uma variedade de outros campos da CI, “[...] incluindo a tomada de decisões, psicologia, inovação, comunicação em saúde e pesquisa do consumidor.” (WILSON, 1999, p. 256). Segundo Wilson (1996, p. 36), essa revisão foi necessária, pois percebeu-se a necessidade de incluir uma etapa entre, “[...] o que deve ser chamado a pessoa-em-contexto e a decisão de buscar informações”. Além disso, Wilson (1996, p. 36) sentiu que era preciso elaborar o conceito de variáveis intervenientes ou barreiras, para especificar “[...] o fato de que as características da fonte de informação podem constituir uma barreira para o comportamento de busca de informação ou processamento de informações, e que as variáveis pessoais podem ser psicológicas ou demográficas”.

Figura 2 - Modelo de comportamento informacional de Wilson de 1996



Fonte: Wilson (1999, p. 36).

Essa pesquisa promovida por Wilson (1996, p. 36) também proporcionou ao autor visualizar a “[...] necessidade de mais um estágio intermediário (ou mecanismo de ativação) entre a determinação da necessidade e o início de ação para satisfazer a necessidade.” De acordo com ele, a proposta é a:

[...] teoria do risco/recompensa, a teoria da aprendizagem social e do conceito de autoeficácia, como conceitos de intervenção. Dada a relação de autoeficácia, é discutível se o conceito deve aparecer aqui ou como parte do esforço/elemento de enfrentamento, mas, dada a sua relação com a teoria da aprendizagem social, a localização mostrada parece pelo menos apropriada. Finalmente, o modelo precisa de extensão para incluir o processamento e uso de informações, que são os estágios, além da busca de informação e que fornecem o link de volta para a situação de necessidade da pessoa-em-contexto. (WILSON, 1996, p. 36, tradução nossa).

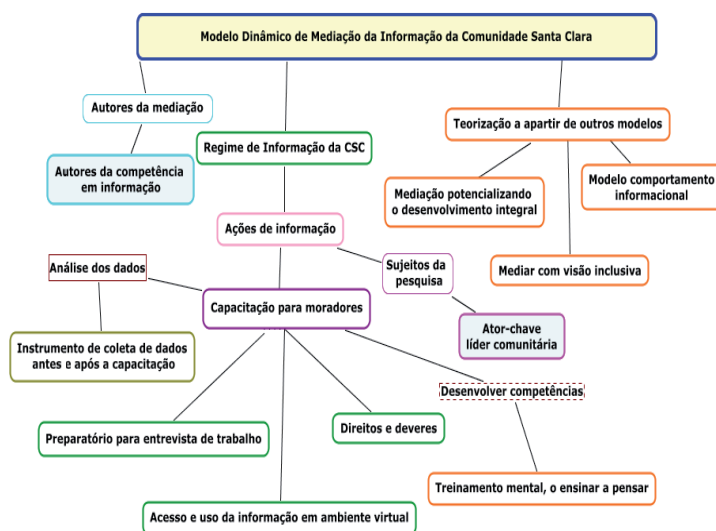
Além das duas teorias acima citadas, há ainda uma terceira, nessa revisão do modelo, a teoria do estresse/enfrentamento, que oferece possibilidades de explicar por que algumas necessidades não invocam o comportamento de busca por informações (WILSON, 1999). Como se pode observar, essa versão expandida do modelo de 1981, foi criada, como explica Wilson (1996), para ser aplicada ao comportamento

informativo mais geral, ao invés de apenas um comportamento de busca de informação. Entretanto, como o próprio Wilson (1999, p. 251) explica esse tipo de modelo tem suas limitações, o fato é “[...] que ele faz pouco mais do que fornecer um mapa da área e chamar a atenção para as lacunas na pesquisa [...]”, não ofertando sugestões de “[...] fatores causais do comportamento da informação e, conseqüentemente, não indica diretamente hipóteses a serem testadas.”

Segundo Wilson (1981, p. 13), ao construir esses modelos e ao interpretá-los, objetivou-se sugerir que “[...] uma análise pode ser utilizada como ponto de partida para uma pesquisa baseada numa visão holística dos usuários de informação.” Dessa forma, essa visão significa ser percebido não apenas como um indivíduo impulsionado a buscar informações para fins cognitivos, “[...] mas como viver e trabalhar em ambientes sociais que criam suas próprias motivações para buscar informações, para ajudar a satisfazer grandes necessidades afetivas.”

A partir das observações de Wilson quanto às possibilidades de pesquisa para análise do comportamento informativo e do delineamento conceitual dessa pesquisa, com base na mediação da informação e nos pressupostos do regime de informação, criou-se um esboço para uma orientação inicial, de como começa a ser delineado o modelo de mediação da informação para a Comunidade Santa Clara, apresentado na figura abaixo.

Figura 3 - Componentes do modelo de mediação da informação na CSC



Fonte: Dados da pesquisa, 2013.

O percurso teórico exposto tem como base a revisão de literatura dessa pesquisa, que tem como intuito fornecer todos os elementos necessários para a atuação na CSC, uma preparação essencial para o entendimento de como um profissional da informação deve entender o contexto social, onde irá trabalhar, bem como a realidade dos sujeitos de pesquisa, refletindo sobre os princípios epistemológicos e sobre o paradigma social da Ciência da Informação. É preciso ressaltar que objetiva-se, a partir da promoção de competências em informação para/com os moradores da Comunidade Santa Clara, incentivar, no cerne desse modelo de mediação da informação o surgimento de um processo de conscientização dos moradores, de entenderem o poder transformador de cada sujeito para si mesmo e para a realidade onde atuam. Na essência da pesquisa há ainda, um ator essencial, a líder comunitária, que proporciona apesar de todas as dificuldades e problemas enfrentados no cotidiano dos moradores, a possibilidade da realização de pesquisas, visualizando oportunidades do progresso do seu entorno, a partir de ações realizadas com o apoio de todos os sujeitos ou da maioria deles. Percebemos que a força de um líder comunitário pode mudar a forma como uma comunidade age e reflete sobre o futuro.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa se aporta teoricamente em campos do conhecimento, que se interconectam ao proporcionar sustentabilidade teórica necessária, para a construção de um conhecimento necessário ao desenvolvimento de um modelo de mediação da informação. O campo teórico ainda terá como suporte fundamental, as teorias em torno da mediação da informação e de modelos de comportamento informacional e regime de informação visando à construção, juntamente com os sujeitos da pesquisa, do modelo. A contribuição da mediação da informação ocorre teoricamente apresentando práticas sociais, conforme a realidade dos paradigmas cognitivo e social da CI, focados no usuário, sendo que o primeiro busca “acertar” as necessidades e possíveis satisfações dos usuários, enquanto o segundo constrói as atividades criando um ambiente propício para construção conjunta de práticas e conhecimentos com os usuários. Aplicando a essa pesquisa, a prática de mediação cognitiva trabalha **para** os moradores

e a prática de mediação social trabalha **com** os moradores, dessa forma tenciona-se, por meio da mediação social, promover maior consistência teórica à pesquisa fortalecendo a práxis durante o trabalho de campo.

Além disso, todo o aporte teórico foi construído objetivando ter elementos para contribuir para que os sujeitos da pesquisa possam iniciar um movimento de socialização, de busca da consciência crítica, do entendimento da sua realidade social, de valorização do seu poder de estar/participar da sociedade da informação. Por isso, considera-se como fundamental a mediação promovida pelo profissional da informação, incentivando a transmissão de cultura, crenças, valores e conhecimento de um determinado grupo, de uma determinada comunidade.

Visualiza-se ainda que é necessário propagar a seguinte ideia: ao não se ter acesso ao conhecimento seja por questões econômicas, sociais ou culturais, não deve pensar que, por causa disso, deve se manter à margem da sociedade da informação; quem se encontra nessa situação pode refletir sobre sua condição e sobre o conhecimento empírico que detém, e procurar se desenvolver cognitivamente. Nessa perspectiva, o acionamento de um modelo de mediação da informação poderá influenciar nesse processo de desenvolvimento cognitivo, por meio da promoção de competências em informação e da consciência de automodificabilidade.

Dessa forma, deseja-se que esse modelo, que começa a ser delineado, possa ser propagado para outras comunidades brasileiras, para que os sujeitos possam buscar os elementos facilitadores de sua transformação. Para isso, estamos nesse momento, na fase de imersão no intercâmbio de conhecimentos proporcionado pela realização do estágio de doutorado sanduíche na Università della Calabria, na Itália, visando aprofundar a compreensão dos trabalhos de inclusão social promovidos nas comunidades populares urbanas italianas, denominados por Magatti (2007) de “quartieri sensibili”. Essa experiência na modalidade sanduíche objetiva trazer elementos tanto conceituais quanto metodológicos para a implementação das ações de informação na Comunidade Santa Clara, possibilitando que a inclusão social almejada para os moradores esteja atrelada a oportunidade de possibilitar formas concretas, reais e legítimas de apropriação da informação, de empoderamento cultural e social.

CONSTRUCTION AND ACTIVATION OF A MODEL OF MEDIATION INFORMATION

Abstract

It discusses the theoretical constructs surrounding the creation and activation of a mediation model of information, in order that this model can facilitate the production of knowledge through the implementation of information and actions promoting information skills, encouraging the process awareness of the residents of a community popular urban. This is ongoing research in the Postgraduate Program in Information Science at the Federal University of Bahia, whose empirical field is the Santa Clara Community (SCC), in the city of João Pessoa. It is based on the theoretical and methodological principles of Information Science with emphasis on its social paradigm, which states that knowledge needs to be built collectively with a dialogic research subjects. Aims to analyze the current information system of the Community, after practice in the search field, where you can check the changes in the socio-communicational networks. It is understood that the work of the information professional, this social context as an organizer and mediator, can facilitate the access and use of information in support of the appropriation by the protagonists of these actions, the information they need to leave the state exclusion that are informational. We conclude that it is possible to promote a movement to socialize information in search of critical awareness, understanding of social reality by community residents, valuation of its power of belonging and sense of feeling included in the information society.

Keywords:

Mediation-information model. Information actions. Information skills. Information regime. Social inclusion.

Artigo recebido em 18/09/2013 e aceito para publicação em 28/11/2013

REFERÊNCIAS

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.

BELMONTE, L. T. **El professor mediador del aprendizaje**. Chile: Arrayán, 2007.

BUNGE, M. **Teoria e Realidade**. São Paulo: Perspectiva, 1974.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da informação. In: V ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 5., Belo Horizonte, 2003. **Anais...** Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. 1 CD-ROM.

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

EKBIA, H. Information in Action: A Situated View. **Proceedings of the American Society for Information Science and Technology**. Indiana-EUA, v. 46, n. 1, p. 1-11, 2009.

DAVALLON, J. La médiation ou la communication en procès?. **Médiation & Information (MEI)**, Paris: L'Harmattan, n.19, p.39-59, 2003.

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**, 2009, João Pessoa. X Enancib. João Pessoa: UFPB-DCI, 2009. (Comunicação oral).

DODEBEL, V.L. D. **Tesouro: linguagem de representação da memória documentária**. Rio de Janeiro: Interciência; Niterói: Intertexto, 2002.

- FARIAS, M. G.G.; FREIRE, I. M. Ação de mediação para inclusão social de comunidades. **Informação & Informação**, Londrina, v. 16, n. 3, p. 76-95, jan./ jun. 2011.
- _____. Registro de conhecimentos da Comunidade Santa Clara no ciberespaço. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 16, n. 2, p. 253 - 266, jul./dez. 2010.
- FREIRE, I. M. Sobre o regime de informação no Laboratório de Tecnologias Intelectuais - LTI. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc**, v. 4, p. 70-86, 2013.
- _____. A utopia planetária de Pierre Lévy. **InCID: R. Ci. Inf. e Doc.**, Ribeirão Preto, v. 1, n. 2, p. 122-132, jul./dez. 2010.
- FOUCAULT, M. **Microfísica do Poder**. São Paulo: Graal, 1979.
- FROHMANN, B. Taking policy beyond information science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: ANNUAL CONFERENCE CANADIAN ASSOCIATION FOR INFORMATION SCIENCE, 23., 1995, Edmond, Alberta. **Anais...** Edmond, Alberta, 1995. Disponível em: <<http://instruct.uwo.ca/faculty/Frohmann>>. Acesso em: 19 out. 2012.
- GARCIA, R. M. **Modelos de comportamento de busca de informação**: contribuições para a Organização da Informação. 140f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2007.
- GOMES, H.F. Tendências de pesquisa sobre mediação, circulação e apropriação da informação no Brasil: estudo em periódicos e anais dos ENANCIB (2008-2009). **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v.3, n.1, p. 85-99, jan./dez. 2010.
- GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N. Regime de informação: construção de um conceito. **Inf. & Soc.: Estudos**, João Pessoa, PB, v.22, n.3, p. 43-60, set./dez. 2012.
- _____. Escopo e abrangência da Ciência da Informação e a Pós-Graduação na área: anotações para uma reflexão. **Transinformação**, Campinas, SP, v. 15, n.1, p. 31-43, jan./abr., 2003.
- _____. Novos cenários políticos para a informação. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v. 31, n. 1, p. 27-40, jan./abr. 2002.
- _____. Da política de informação ao papel da informação na política contemporânea. **Revista Internacional de Estudos Políticos**, Rio de Janeiro, RJ, v. 1, n. 1, p. 57-93, abr. 1999.
- _____. Da organização do conhecimento às políticas de informação. **INFORMARE: Caderno do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v.2, n. 2, p. 58-66, jul./dez. 1996.
- _____. O objeto de estudo da Ciência da Informação: paradoxos e desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, 117-22, jul./dez. 1990.
- GRACIOSO, L. S. **Filosofia da linguagem e ciência da informação**: jogos de linguagem e ação comunicativa no contexto das ações de informação em tecnologias virtuais. 2008. 176f. Tese. (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal Fluminense, Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia, Programa de pós-graduação em Ciência da informação, Rio de Janeiro, 2008.
- KUHLTHAU, C. C. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. Norwood: Ablex, 1993.
- HJØRLAND, B. Domain Analysis: a socio-cognitive orientation for information science research. **Bulletin of the American Society for Information Science and Technology**, v. 30, n. 3, fev./mar. 2004. Disponível em: <<http://www.asis.org/Bulletin/Feb-04/hjorland.html>>. Acesso em: 22 abril 2013.
- MAGATTI, M. **La città abbandonata, dove sono e come cambiano le periferie italiane**. Bologna: Società editrice il Mulino, 2007.
- MARTELETO, R. M.; ANDALÉCIO, A. M. L. Jovens e violência: construção de informações nos processos de mediação e apropriação do conhecimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE

PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 7., 2006, Marília. **Anais...** São Paulo: UNESP, 2005. Disponível em: <<http://www.portalppgci.marilia.unesp.br/enancib/viewabstract.php?id=301>>. Acesso em: 27 set. 2012.

PIETROCOLA, M. Construção e realidade: o realismo científico de Mário Bunge e o ensino de ciência através de modelos. **Investigações em Ensino de Ciências**, v. 4, n. 3, p. 213-227, 1999.

SAYÃO, L. F. Modelos teóricos em ciência da informação: abstração e método científico. **Ci. Inf.**, Brasília, DF, v.30, n.1, p.82-91, jan./abr. 2001.

UNGER. R.J.G.; FREIRE, I.M. Regimes de informação na sociedade da informação: uma contribuição para a gestão de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, p. 87-114, jan./jun. 2008.

VARELA, A.V.; BARBOSA, M, A. Acesso ao conhecimento, mediação e multirreferencialidade.

Perspectiva em Ciência da Informação, v. 14, p. 187-203, 2009.

VYGOTSKY, L. S. **A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores**. 7. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2010.

_____. **A construção do pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes, 1984.

WILSON, T.D. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v.37, n.1, p. 3-15, 1981. Disponível em: <<http://informationr.net/ir/9-1/paper164.html>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

_____. **Information behaviour, an interdisciplinary perspective**. 1996. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/infbehav/>>. Acesso em: 23 abr. 2013.

_____. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**. London, v.55, n.3, p. 249-270, jun./1999.