



ALÉM DAS NUUVENS:
EXPANDINDO AS FRONTEIRAS DA CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO

Isa M. Freire, Lilian M. A. R. Alvares,
Renata M. A. Baracho, Mauricio B. Almeida,
Beatriz V. Cendon, Benildes C. M. S. Maculan
(Org.)



ALÉM DAS NUUVENS:
EXPANDINDO AS FRONTEIRAS DA CIÊNCIA DA
INFORMAÇÃO

ISSN 2177-3688

BELO HORIZONTE

ECI/UFMG

2014

COMISSÃO CIENTÍFICA

Profa. Dra. Renata Maria Abrantes Baracho – UFMG: Presidente
Profa. Dra. Lillian Alvares – UnB
Profa. Dra. Icléia Thiesen – Unirio
Profa. Dra. Brígida Maria Nogueira Cervantes – UEL
Profa. Dra. Giulia Crippa - USP
Profa. Dra. Emeide Nóbrega Duarte – UFPB
Prof. Dr. Clóvis Montenegro de Lima – IBICT
Profa. Dra. Aida Varela - UFBA
Profa. Dra. Leilah Santiago Bufrem – UFPE
Profa. Dra. Plácida Amorim da Costa Santos – Unesp/Marília
Profa. Dra. Luisa M. G. de Mattos Rocha – IPJB/RJ
Prof. Dr. Carlos Xavier de Azevedo Netto – UFPB
Profa. Dra. Maria Cristina Soares Guimarães - IBICT/Fiocruz

PARECERISTAS DA COMISSÃO CIENTÍFICA DO GT 3

MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Adriana Bogliolo S. Duarte
Arthur Bezerra
Carlos Alberto Ávila de Araujo
Carlos Xavier de Azevedo Neto
Claudio Marcondes de Castro Filho
Deise Marian Sabbag
Edna Gomes Pinheiro
Giulia Crippa
Gustavo Henrique de Araujo Freire
Gustavo Saldanha
Helen de Castro Silva
Henriette Ferreira Gomes
Icleia Thiesen
Ieda Pelógia Martins Damian
Isa Maria Freire
Joana Ziller
João Batista Ernesto de Moraes
Leonardo Garcia
Lidia Eugênia Cavalcanti
Lidia Silva de Freitas
Ligia Maria Moreira Dumont
Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares
Lucia Maciel Barbosa de Oliveira
Luciana Gracioso
Marcia Heloisa T. Figueiredo Lima
Márcia Regina Silva
Marco Antônio de Almeida
Maria Aparecida
Maria Guiomar da Cunha Frota
Maria Isabel de Sousa Barreira
Oswaldo Francisco de Almeida Jr.
Regina Marteleto
Valéria Bari

Realização



Agências de Fomento



Grupos de pesquisa



Apoio



GT 3

MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DA
INFORMAÇÃO

SUMÁRIO

PREFÁCIO	6
GT-3 –MEDIÇÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO	1164
Modalidade da apresentação: Comunicação oral.....	1164
MEDIAÇÃO, LEITURA, INCLUSÃO SOCIAL E AÇÃO CULTURAL: O CASO DAS BIBLIOTECAS PARQUES	1164
<i>Ana Paula Matos Bazilio</i>	
<i>Nanci Gonçalves da Nóbrega</i>	
POR UMA POLÍTICA CULTURAL QUE DIALOGUE COM A CIDADE: O CASO DO ENCONTRO ENTRE O MASP E O <i>GRAFFITI</i> (2008-2011)	1181
<i>Paulo Nascimento Verano</i>	
<i>Lúcia Maciel Barbosa de Oliveira</i>	
MEDIAÇÃO E FORMAÇÕES SIMBÓLICAS: NOTAS CASSIRERIANAS SOBRE LINGUAGEM, CONHECIMENTO E CULTURA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	1202
<i>Gustavo Silva Saldanha</i>	
APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO POR SURDOS NO AMBIENTE WEB	1222
<i>Sarah Miglioli</i>	
<i>Rosali Fernandez de Souza</i>	
O CONCEITO DE MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS BIBLIOTECÁRIOS.....	1242
<i>João Arlindo dos Santos Neto</i>	
<i>Oswaldo Francisco de Almeida Júnior</i>	
REDES SOCIAIS POLÍTICAS NA WEB: UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA	1259
<i>Ludmila Salomão Venâncio</i>	
O QUE INFORMAM AS CARTAS DE LEITORES E LEITORAS ENVIADAS A JORNAIS IMPRESSOS: O CASO DO LE MONDE	1281
<i>Patrícia Espírito Santo</i>	
<i>Lígia Maria Moreira Dumont</i>	
ABORDAGENS DE USUÁRIOS POR BIBLIOTECÁRIOS E ANALISTAS DE SISTEMAS	1301
<i>Eliane Cristina de Freitas Rocha</i>	
<i>Adriana Bogliolo Sirihal Duarte</i>	
INFORMAÇÃO SOCIAL, SOLIDÁRIA E DESENVOLVIMENTO LOCAL.....	1321
<i>Lidia Eugenia Cavalcante</i>	

TEXTUALIZAÇÃO DE PRÁTICAS SOCIAIS E RECONFIGURAÇÃO DE DISPOSITIVOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE NA CULTURA DIGITAL	1338
<i>Regina Maria Marteleto</i>	
<i>Mariana Bteshe</i>	
<i>Marcus Vinicius Silva</i>	
COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NA ATUAÇÃO POLÍTICA DE ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL	1353
<i>Jussara Borges</i>	
A DIALOGIA NOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS	1375
<i>Raquel do Rosário Santos</i>	
<i>Henriette Ferreira Gomes</i>	
“CULTURAS DE VIGILÂNCIA”, “REGIMES DE VISIBILIDADE”: NOVOS CAMINHOS PARA A PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	1394
<i>Arthur Coelho Bezerra</i>	
A INFORMAÇÃO MUSICAL DISSEMINADA EM BLOGS DE FUNK.....	1408
<i>Jobson Francisco Silva Júnior</i>	
<i>Mirian Albuquerque Aquino</i>	
<i>Edvaldo Carvalho Alves</i>	
<i>Leyde Klebia Rodrigues da Silva</i>	
INFORMAÇÃO E COTIDIANO NOS SITES DE REDES SOCIAIS	1427
<i>Jefferson Veras Nunes</i>	
<i>Oswaldo Francisco de Almeida Júnior</i>	
COMPORTAMENTO DE BUSCA DE PESQUISADORES DA ÁREA DE EDUCAÇÃO: RESULTADOS PRELIMINARES.....	1446
<i>Helen de Castro Silva Casarrin</i>	
MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA WEB SOCIAL EM PERÍODOS ELEITORAIS	1458
<i>Ronaldo Ferreira Araújo</i>	
ABORDAGENS METODOLÓGICAS DAS TEMÁTICAS COMPORTAMENTO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO ENANCIB.....	1479
<i>Linete Bartalo</i>	
<i>Ivone Guerreiro Di Chiara</i>	
<i>Miguel Luiz Contani</i>	
<i>Dirce Vasconcellos Lopes</i>	
LEITURA COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE RISCO: INCURSÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DA ETNOMETODOLOGIA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO	1497
<i>Edna Gomes Pinheiro</i>	
<i>Ligia Maria Moreira Dumont</i>	
A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DO DOCENTE FRENTE À LACUNA DA FORMAÇÃO INICIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICA	1515
<i>Jaciane Freire Santana</i>	
<i>Sandra Albuquerque Siebra</i>	

Modalidade da apresentação: Pôster 1533

ANÁLISE DAS FONTES DE INFORMAÇÃO EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM: UMA PERCEPÇÃO DOS CURSOS SENAC/EAD 1533

Daniel Cerqueira Silva
Jussara Borges

ANÁLISE DE REDES SOCIAIS APLICADA À RESPOSTA A DESASTRES NATURAIS 1540

Júlia Bellia Margoto
Jorge Henrique Cabral Fernandes

NATIVOS DIGITAIS: UM NOVO PERFIL DE USUÁRIO 1547

Jaqueline Ferreira Silva de Castro
Alberto Calil Junior

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NA MODALIDADE DE EDUCAÇÃO A DISTÂNCIA: UM ESTUDO DE CASO SOBRE O CURSO DE LICENCIATURA EM QUÍMICA DA UNIVERSIDADE ABERTA DO BRASIL DA REDE UNEB - UAB.

..... **Erro! Indicador não definido.**

Anna Karina Rosa
Lídia Brandão Toutain

PREFÁCIO

A Ciência da Informação é um campo científico de natureza interdisciplinar devotado à busca por soluções para a efetiva comunicação da informação, bem como de seus registros, [contexto social não é entre pessoas?] no contexto social, institucional ou individual de uso e a partir de necessidades específicas. A evolução da Ciência da Informação está inexoravelmente ligada à tecnologia da informação, uma vez que o imperativo tecnológico tem gerado transformações que culminaram em uma sociedade pós-industrial, a sociedade da informação. Nesse contexto, a Ciência da Informação desempenha importante papel na evolução da sociedade da informação por suas fortes dimensões social e humana, as quais vão além das fronteiras da tecnologia.

O tema do ENANCIB 2014 – *Além das nuvens: expandindo as fronteiras da Ciência da Informação* – remete ao cenário atual caracterizado pelo contínuo desenvolvimento das tecnologias da informação e comunicação, assim como pela evolução constante do ambiente *Web*, os quais têm proporcionado novas formas de acessar, recuperar, armazenar e gerir a informação. Telefonia móvel, nuvens, *big data*, *linked data*, dentre outras formas de interagir com a informação têm exigido novas abordagens para os estudos em Ciência da Informação. O ENANCIB 2014 oferece a oportunidade para refletir sobre essas mudanças, as quais impactam na interação humana com a informação, bem como sobre suas implicações para o futuro da Ciência da Informação.

Promovido pela Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação (ANCIB), o ENANCIB, em sua décima quinta edição, foi organizado pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (PPGCI-ECI/UFMG) e realizado na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais (ECI/UFMG), em Belo Horizonte, Minas Gerais, no período de 27 a 31 de outubro de 2014. O evento foi financiado pela Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES), pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq), pela Fundação de Amparo à Pesquisa do Estado de Minas Gerais (FAPEMIG), pela UFMG e outras organizações apoiadoras.

Pesquisadores em Ciência da Informação foram convidados a submeter pesquisas teóricas e empíricas, de acordo com a orientação temática dos onze Grupos de Pesquisa (GTs) da ANCIB. A chamada de trabalhos foi aberta para duas categorias de submissões. A primeira categoria é a comunicação oral (máximo de 20 páginas), que consiste de artigo escrito em português, descrevendo trabalho original com demonstração efetiva de resultados. As

comunicações orais aprovadas foram convidadas para apresentação no evento. A segunda categoria é o pôster (máximo de 7 páginas), que consiste de artigos curtos escritos em português, descrevendo pesquisa em desenvolvimento. Os pôsters aceitos foram convidados para exposição nas dependências em que ocorreu o evento.

O ENANCIB 2014 recebeu mais de 600 trabalhos, dos quais mais de 300 foram aceitos para publicação nos Anais, sendo cerca de 240 para apresentação oral e 80 para exibição em pôsters. Este volume é então constituído por 74% de comunicações orais e 26% de pôsteres, selecionados pelo comitê de programa dos GTs, os quais são compostos por pareceristas especializados, definidos no âmbito de cada GT.

Agradecemos à Comissão Organizadora e à ANCIB pelo seu comprometimento com o sucesso do evento, aos autores por suas submissões e à Comissão Científica pelo intenso trabalho. Agradecemos ainda aos alunos, funcionários e colaboradores que contribuíram para a efetivação do evento.

Belo Horizonte, outubro de 2014

Isa M. Freire
Lilian M. A. R. Alvares
Renata M. A. Baracho
Mauricio B. Almeida
Beatriz V. Cendon
Benildes C. M. S. Maculan

GT-3 –MEDIACÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Modalidade da apresentação: Comunicação oral

MEDIACÃO, LEITURA, INCLUSÃO SOCIAL E AÇÃO CULTURAL: O CASO DAS BIBLIOTECAS PARQUES

MEDIATION READING, SOCIAL INCLUSION AND CULTURAL ACTION: THE CASE OF LIBRARIES PARKS

Ana Paula Matos Bazilio
Nanci Gonçalves da Nóbrega

Resumo: Esta pesquisa objetivou verificar como a Biblioteca Pública pode auxiliar no processo de inclusão cultural, e consequentemente social, entre todos os sujeitos sem distinção. Para isso analisamos os pressupostos teóricos referentes: a ação cultural, mediação da leitura, inclusão social, Biblioteca Pública e Biblioteca Parque. O campo empírico do nosso trabalho foi composto pela Biblioteca Pública de Niterói, Biblioteca Parque da Rocinha e Biblioteca Parque de Manguinhos. A pesquisa é qualitativa e o percurso metodológico que utilizamos foi à observação não participante, o diário de campo e as entrevistas abertas. Concluímos que as Bibliotecas Parques necessitam de um trabalho intenso de mediação de leitura para que o processo de inclusão cultural se configure num processo de inclusão social de todos.

Palavras-chave: Mediação de leitura. Ação cultural. Inclusão social. Biblioteca Pública.

Abstract: This research aims to determine how the public library can help in the process of social inclusion among all subjects without distinction. For this we analyze the theoretical assumptions concerning: cultural action, reading, mediation, social inclusion, Public Library and Library Park. The empirical field of our study was composed of the following Libraries: Library Public Niterói, Library Park Rocinha and Library Park Manguinhos. The research is qualitative and the methodological approach we used was the non-participant observation, field diary and open interviews. We conclude that the Libraries Parks require an intense reading mediation so that the process of cultural inclusion is a set of social inclusion of all process.

Keywords: Reading mediation. Cultural action. Social inclusion. Public library.

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho resulta da dissertação de Mestrado intitulada: Mediação, leitura e inclusão social: um caminho para ação cultural na Biblioteca Pública- o caso das Bibliotecas Parques, aprovada em junho de 2014, pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal Fluminense. Este trabalho pretendeu discutir, de uma forma ampla, aspectos sobre o papel que a Biblioteca Pública pode exercer na potencialização da cidadania. Para refletirmos sobre essa temática, investigamos os pressupostos teóricos relativos à: ação cultural, leitura, mediação, políticas públicas de cultura, inclusão social, Biblioteca Pública e Biblioteca Parque. O campo empírico do nosso trabalho ficou em torno

de três bibliotecas que utilizam a “metodologia Parque”, como: a Biblioteca Pública Niterói, a Biblioteca Parque da Rocinha e a Biblioteca Parque de Manguinhos.

O objetivo geral de nossa pesquisa consistiu em: verificar como a Biblioteca Pública pode auxiliar no processo de inclusão cultural e, conseqüentemente social, entre todos os sujeitos sem distinção. Já os objetivos específicos consistiram em: observar se ação cultural é prática constante nessas três Bibliotecas Parques, identificar quais são as práticas de leitura realizadas por essas Instituições, observar como é realizado o processo de mediação de leitura e, se o bibliotecário participa desse processo?

A fundamentação da pesquisa na Ciência da Informação encontra-se justificada na reflexão de Bernardino e Suaiden (2011, p.36) em que o papel social da Biblioteca Pública se assemelha a responsabilidade social da Ciência da Informação. Os autores acima partiram do princípio referido por Wersig e Neveling (1975, p.127): "a transmissão de conhecimento para aqueles que dele necessitam é uma responsabilidade social, e essa responsabilidade social parece ser o fundamento em si para a Ciência da Informação."

Sobre essa temática afirmaram que:

A Ciência da Informação participa ativamente do fenômeno que transforma a informação em conhecimento e a Biblioteca Pública, enquanto instituição que abriga em seu escopo a máxima de acesso à informação a todos sem distinção é o lugar social desse fenômeno (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p.36).

Acreditamos que as práticas de leituras e o processo de mediação são mecanismo da ação cultural que, aplicados nas Bibliotecas Públicas, podem contribuir para a potencialização da cidadania, amenizando as desigualdades sociais.

2 AÇÃO CULTURAL UMA AÇÃO TRANSFORMADORA?

Flusser (1980, p.131) afirma que: “para uma Biblioteca ser verdadeiramente pública deve ser uma Biblioteca ação cultural.” Por esse motivo, a ação cultural foi o primeiro tema a ser tratado em nosso trabalho.

Apresentamos o conceito de ação cultural sobre o ponto de vista de três autores clássicos como: Flusser (1980), Teixeira Coelho (1988) e Freire (2002). A ação cultural, que aqui tratamos, se configura como uma ação transformadora, libertadora e que estimula a criatividade de cada sujeito, tornando-o capaz de questionar a realidade a sua volta.

Flusser afirma que: “o bibliotecário animador deve ser um constante criador de uma nova biblioteca. Como todo agente social o bibliotecário animador é um criador. Pois somente a criação é o meio e meta do engajamento político da ação cultural.” (FLUSSER, 1980, p.232). Diante disso, vimos que o bibliotecário deverá estimular a criatividade do usuário.

Para isso, ele também deverá dispor de criatividade, por ser ele o mediador do processo de ação cultural, provocando nos usuários o processo de aquisição de novos conhecimentos. Usuários e bibliotecários devem influenciar-se mutuamente no processo de ação cultural.

Nesse sentido, assim como Flusser (1980), Teixeira Coelho (1988) também ressalta a criação como a principal característica da ação cultural. “Um processo de ação cultural resume-se na criação ou organização das condições necessárias para que as pessoas inventem seus próprios fins e se tornem assim sujeitos – sujeitos da cultura, não seus objetos.” (COELHO NETO, 1988, p.14).

Analisando a obra de Paulo Freire, *Ação cultural para liberdade* (2002), vimos que a característica mais importante da ação cultural é a conscientização para a libertação dos sujeitos, que por muitas vezes, vive aprisionado na “cultura do silêncio”, não tendo a oportunidade de expressar-se e de falar com a sua própria voz. O autor escreve que todo o processo de ação cultural também deve envolver a **criação** em todas as suas etapas, dando oportunidade ao sujeito de transformar a realidade à sua volta.

Conforme podemos perceber, a ação cultural deve constituir a principal função da Biblioteca Pública. Essa ação se caracteriza por dar voz à comunidade. A ação cultural que aqui tratamos é uma ação cultural libertadora, conforme definida por Paulo Freire (2002), baseada no diálogo, estimulando o processo de criação com os sujeitos, para que estes se libertem da visão ingênua em que vivem, tornando-se, desse modo, cidadãos conscientes.

3 DESESCOLARIZAÇÃO DA LEITURA

Abordamos o tema da leitura, porque este é o foco principal de trabalho das Bibliotecas Parques, e um dos objetivos específicos do nosso trabalho consistiu em identificar as práticas de leituras existentes nas Bibliotecas Parques. Partimos do princípio que a formação de sujeitos leitores contribui para a potencialização da cidadania e para a inclusão social e cultural. Afinal, “pensar a leitura como uma ação efetiva da Biblioteca é necessário. Pensar como uma ação específica da Biblioteca Pública é uma ordem.” (BERNADINO; SUAIDEN, 2011, p.30).

Abandonamos o conceito fechado de leitura de que esta é a decodificação do código escrito e é associada somente à escolarização. Baseamo-nos em uma concepção mais ampla de leitura em que: “a leitura não poderá somente ser compreendida como a decifração do código escrito, mas como a leitura do mundo, a que viabiliza a transformação do si mesmo, processando o ser-no-mundo-com-o-outro” (NÓBREGA, 2009, p.108).

Optamos por esse conceito mais amplo de leitura, porque os autores que compõem este trabalho concordam que este é o melhor caminho. “A convivência estreita com os livros, o fato de retirá-los em bibliotecas, é atividade normal para quem é leitor; mas uma atividade necessariamente difícil para quem é decifrador.” (FOUCAMBERT, 1994, p.14). Ou seja, aquele que irá usufruir das Bibliotecas é o leitor e não o decifrador. Por esse motivo também estamos mencionando esse conceito mais amplo de leitura, partindo do pressuposto que todos devem ser frequentadores da Biblioteca, tanto o decifrador quanto o leitor, e esse é o princípio que norteia a inclusão cultural. Essa maior abrangência do sentido da leitura inclui todos os cidadãos, crianças em idade pré-escolar, analfabetos, todos que de alguma forma ainda não puderam ter contato mais direto com o código escrito.

Yunes (2002) também partilha da visão de Foucambert (1994) e de Nóbrega (2009), em que a leitura vai muito além do simples ato de decodificação.

Se o ato de ler não é a mera decodificação de um sistema de sinais (escrito, desenhado, esculpido em pedra, imagem e movimento), não basta uma análise formal do código em que foi cifrado, para torná-lo legível; se o universo de discurso importa para a significação, há que se considerar o contexto de sua produção; se há ouvidos diferentes em cada homem, há que pensar nos efeitos e que o dizer/grafar tem sobre os sujeitos, isto é como se dá a recepção por parte do ouvinte/leitor (YUNES, 2002, p.20).

Antes de realizar uma leitura é preciso que façamos uma leitura de nossa realidade, do entorno, do mundo em que vivemos. No ato de ler deve se considerar a bagagem de vida de cada leitor.

Refletimos sobre a temática da leitura associada à desescolarização, porque o termo escolarização está associado à leitura como responsabilidade apenas da escola. Propomos a reflexão do conceito de leitura no âmbito cultural, mais especificamente analisando a responsabilidade social da Biblioteca Pública na formação de sujeitos leitores e na potencialização da cidadania.

Sobre a desescolarização da leitura acreditamos que, associa-se ao prazer de ler, o deixar fluir as sensações, os sentimentos e as emoções do leitor. Estimula sua capacidade de criação para com o texto e sua relação com o mundo.

Porque não enfatizamos a leitura no âmbito da escolarização?

Vejam os que ocorre com frequência nas escolas e dificulta a aprendizagem da leitura. Em geral a criança lê o mundo com muita espontaneidade e com a confiança de sua experiência, **mas quando atravessa a porta da sala de aula tem o sentimento de que já não entende nada, porque o mundo agora é prisioneiro de outra linguagem, cifrada, sem sua participação e seu consentimento** (YUNES, 2002, p.42).

A Escola, a Biblioteca Pública, o Governo e Sociedade deveriam se unir no sentido de combater o analfabetismo e o analfabetismo funcional, duas realidades presentes nos dias atuais e de que, fazem parte, milhares de brasileiros. Nesse sentido, podemos levar em conta os casos de indivíduos alfabetizados, mas que não conseguem apreender aquilo que leem, não realizam a intertextualidade, não relacionam, nem atribuem significados. Torna a leitura, um simples ato de decodificação da língua. Também devido a essa problemática nos baseamos no conceito amplo de leitura, não só associando-o à decodificação.

4 MEDIAÇÃO DE LEITURA

Consideramos que a mediação de leitura é o aspecto central da nossa pesquisa, a partir dele, podemos pensar a ação cultural desenvolvida nas Bibliotecas Parques. Em nosso, trabalho refletimos sobre algumas questões: Como as Bibliotecas Parques promovem ações de incentivo e gosto pela leitura? Quais são as práticas de leitura realizadas nesses espaços? Como o bibliotecário realiza o papel de mediador de leitura, nessas instituições?

Sobre a mediação de leitura, Bortolin (2001, p.120) explica que, a palavra ‘mediador’ tem origem latina e que significa aquele que medeia ou intervém. Podemos dizer então que, “mediador do ato de ler é o indivíduo que aproxima o leitor do texto.”

Concordamos que o bibliotecário deve assumir esse elo entre indivíduo e leitura, tornando-a prazerosa, lúdica e mágica. Nóbrega (2009, p.98) afirma que: “os bibliotecários devem ter um olhar apurado sobre as práticas informacionais.” Coloca assim o sujeito como ator principal da unidade de informação. E, se nesse sentido, pensarmos em sujeitos leitores estamos operando com o processo de mediação.

O bibliotecário para atuar em uma Biblioteca Pública precisa ser uma pessoa ativa, comunicativa e dinâmica, proporcionando assim, uma forte ligação entre o indivíduo e a leitura. E em oposição a essa postura: “a face do bibliotecário que olha no espelho não se caracteriza pela passividade, acomodação, neutralidade. Sua palavra-chave é a reinvenção.” (NÓBREGA, 2009, p.98).

Refletimos sobre as questões citadas acima, como mediação, práticas informacionais, sujeitos e da não neutralidade por parte do bibliotecário e as relacionamos ao conceito de mediação da informação definido por Almeida Júnior (2009, p.93):

No conceito de mediação da informação, destaca-se a afirmação de que é ela uma interferência. Em oposição hegemônico que sustenta a imparcialidade e a neutralidade do profissional da informação no exercício de seu trabalho, defendemos a existência da interferência. É ela constante e dissociada do fazer do profissional da informação.

Almeida Júnior (2009) afirma que o processo de mediação abrange todo o fazer do profissional da informação, como o armazenamento e a disseminação. E que esta mediação não tem apenas um papel secundário na área da Ciência da Informação, mas pode constituir o seu próprio objeto.

Em nossa pesquisa de campo nas Bibliotecas Parques vimos que os Bibliotecários não trabalham diretamente com o processo de mediação de leitura, e sim profissionais de outras áreas do conhecimento como letras, pedagogia entre outras. Este fato pode ocorrer por que: “vários cursos de Biblioteconomia no Brasil preocupam-se principalmente com o processamento da informação e raramente com a sua disseminação e com a formação de leitores.” (RASTELLI; CAVALCANTI, 2013, p.165). Os autores ressaltam que algumas vezes o profissional bibliotecário dedicar-se somente as técnicas de organização da biblioteca, apegando de forma exagerada ao acervo e priorizando sempre a preservação em lugar da disseminação da informação.

Entendemos então que o papel do bibliotecário é de um agente socializador, e que as práticas de leitura auxiliam no processo de aprendizagem e construção de sentido nos indivíduos. Para que o bibliotecário atue como mediador, faz necessário que sua formação não seja apenas técnica e sim uma formação cultural e humanística. O bibliotecário deve assumir uma postura ativa de busca e incentivo à formação de novos leitores.

Consideramos que a Biblioteca Pública é um lugar privilegiado para a formação desse encontro indivíduo e leitura. Deve existir um diálogo entre indivíduo, leitura e mediador. O papel deste é de facilitador. Deixando fluir a imaginação, a criação, a transformação e o encantamento de que está praticando o ato de ler (NÓBREGA, 2009, p.105).

A Biblioteca Pública, por sua vez, deverá relacionar leitura à experiência, à realidade do leitor, às suas necessidades e carências, ao prazer, à satisfação, despertando, desse modo, a aproximação entre leitor e livros, numa relação enriquecedora e atrativa, que atenda aos leitores assíduos e aqueles que, por algum motivo, não possuem essa relação mais íntima com o ato de ler.

5 BIBLIOTECA PARQUE UMA BIBLIOTECA VERDADEIRAMENTE “PÚBLICA” PARA A PROMOÇÃO DA INCLUSÃO SOCIAL?

Destacamos as funções da Biblioteca Pública na sociedade contemporânea a partir das concepções dos seguintes autores: Suaiden (2000), Almeida Júnior (2003), Mello (2007), Barreto, Paradella, Assis (2008), Silva (2012), Almeida e Gonçalves (2013). Devido as nossas pesquisas no campo empírico, gostaríamos de investigar: Quais são as funções da Biblioteca

Pública? Esta função social está sendo realmente desenvolvida? A Biblioteca Pública pode ser vista como uma Biblioteca ação cultural?

De acordo com Almeida Júnior (2003, p. 68), são quatro as funções da Biblioteca Pública: “função educacional, função informacional, função cultural e de lazer.”

Sobre a função educacional da Biblioteca Pública Almeida Júnior destaca que:

80 a 90% dos usuários atendidos nas Bibliotecas Públicas são alunos. Eles ocupam a maior parte do tempo dos profissionais que atuam nessas bibliotecas, pouco sobrando para que se desenvolvam trabalhos voltados para outros tipos de usuários e para atender as demandas diferenciadas da educação formal (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.71).

Sabemos que, por muitas vezes, a Biblioteca Pública substitui a Biblioteca Escolar, devido à falta de Bibliotecas nas Escolas. Citamos como exemplo Niterói, Manguinhos e Rocinha, pois, a localização das três bibliotecas é perto de grandes escolas públicas e nos faz perceber que a maioria de seus usuários são os alunos.

A Biblioteca Pública evoluiu e passou a ter outras funções além das funções de preservação, de organização e de educação. “Como organismos vivos e por estarem diretamente ligadas às transformações sociais, com o passar do tempo evoluíram, e incorporaram também as funções de lazer, cultura e informação.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.75). No nosso trabalho enfatizamos mais a função cultural da Biblioteca Pública; vimos nesta um lugar privilegiado de práticas culturais.

Trabalhamos com a concepção de que a Biblioteca Pública deva possuir como sua função primordial a de disseminadora da informação. Concordando com Suaiden (2000, p.52): “o papel da Biblioteca Pública passa a ser de vital importância, na medida em que pode se tornar o grande centro de disseminador da informação, atuando principalmente para diminuir as desigualdades existentes na injusta sociedade brasileira.”

Nesse contexto, ligamos o conceito de inclusão social e Biblioteca Pública. Partimos do pressuposto que a inclusão social promovida pela Biblioteca deve ser antes de tudo, uma inclusão cultural de todos os indivíduos, independentemente de suas condições sociais, econômicas, regionais, entre outras.

As Bibliotecas Públicas são compreendidas como organismo de vital importância social na circulação da informação, e as políticas públicas começaram a surgir e a fundamentar ações nesse contexto. Atualmente, o aparecimento das tecnologias da informação acelera o processamento, o armazenamento e a comunicação da informação, e um novo cenário de otimismo parece **evocar a euforia da inclusão social**, isto é, a participação social de todos os sujeitos, independente de classe social, raça ou credo (BARRETO; PARADELLA; ASSIS, 2008, p.27).

O conceito de inclusão social é amplo e abrange muitos aspectos da sociedade, como direito a informação, educação, saúde, emprego, cidadania entre outros. Mello (2007, p.121) afirma também que: “no processo de inclusão, busca-se dissipar as barreiras e estigmas consolidados em relação a grupos socialmente marginalizados, do qual fazem parte os portadores de deficiência, a diversidade étnica, religiosa e sexual.”

Já no âmbito da Ciência da Informação vimos como o tema da inclusão social é tratado através dos autores Almeida e Gonçalves (2013) que realizaram um estudo para verificar como a inclusão social tem sido abordada na área da Ciência da Informação analisando os periódicos científicos da área da CI no período de 2001 a 2010. Os autores afirmam que no início do século XXI o tema da inclusão social está em voga em várias áreas do conhecimento e, partindo desse pressuposto, o assunto também deve estar presente nas discussões da CI. Porém o tema da inclusão social ainda é pouco discutido na nossa área.

Partilhamos das ideias dos autores: “a partir do momento em que a inclusão social for discutida por toda sociedade, o profissional bibliotecário não pode ficar à margem nesse contexto, ele deve participar ativamente desse processo” (ALMEIDA; GONÇALVES, 2013, p.246).

Para pensarmos em uma sociedade inclusiva é necessário pensarmos na informação como um bem estar social, sendo um direito de todos. “A Ciência da Informação é uma área que deve estar atenta às necessidades sociais de informação, sendo assim, esta deve servir como alicerce para o desenvolvimento de políticas de inclusão social” (ALMEIDA; GONÇALVES, 2013, p.244).

No resultado da pesquisa de Almeida e Gonçalves (2013) foi constatado que a maioria dos artigos de periódicos em CI trata a inclusão digital como uma forma de inclusão social, a esse respeito os autores afirmam que a inclusão social é muito mais ampla do que o simples fato de incluir pessoas *digitalmente excluídas*.

E em nossa pesquisa refletimos como a Biblioteca Pública “Parque” pode contribuir para a inclusão social de todos os sujeitos. E acreditamos que esse novo modelo Biblioteca Parque seja um modelo de Biblioteca Pública que deva promover a inclusão sociocultural de todos os sujeitos.

Para escrever sobre as Bibliotecas Parques nos baseamos no documento Plano Estadual de Cultura (2012), no site da Secretaria de Cultura e na dissertação de Aline Gonçalves da Silva intitulada: *A Biblioteca Pública como fator relevante no processo de inclusão social e digital: um estudo de caso da Biblioteca Parque de Manguinhos*.

A função da Biblioteca Parque é mais cultural. A Secretaria do Estado de Cultura do Rio de Janeiro elaborou um documento que visa apontar as Políticas Públicas para o Estado do Rio de Janeiro para os próximos dez anos. Esse plano se apoia no Plano Nacional de Livro e Leitura e menciona a Biblioteca Parque: “A promoção de leitura é o centro de trabalho das Bibliotecas Parques” (RIO DE JANEIRO, 2012).

De acordo com Silva (2012) as Bibliotecas Públicas estão ganhando face de Biblioteca Parque, que são configuradas por sua arquitetura moderna e equipamentos de informática de alta tecnologia. Desempenhando a mesma função de um centro cultural. Promovendo o lazer, o acesso à cultura e a interação com a comunidade. O objetivo da Biblioteca Parque é incentivar a produção, a fluência e a difusão da produção artística.

“Neste novo conceito de Bibliotecas, o acervo e o mobiliário são programados para oferecer um ambiente agradável e propício a momentos de estudos e lazer, de forma a contribuírem para o enriquecimento da vida em sociedade” (SILVA, 2012, p.30).

Conforme diz o site da Secretaria de Cultura: a Biblioteca Parque surgiu em 2006 na cidade de Medellín, na Colômbia. Onde existia um alto índice de violência e baixo nível educacional. A cidade viu diminuir esses índices com a implantação da Biblioteca Parque. O Brasil possui um cenário parecido com a cidade de Medellín. Visto isso, o governo inspirou-se no modelo Colombiano, implantando a primeira Biblioteca Parque brasileira: a Biblioteca Parque de Manguinhos. Logo após a Secretaria de Cultura estendeu o modelo para a Biblioteca Pública de Niterói e para a Biblioteca Parque da Rocinha. A Biblioteca Parque faz parte do Programa de Aceleração de Crescimento (PAC).

O conceito de Biblioteca Parque significa biblioteca e parques para leitura ao ar livre. O seu horário de funcionamento é mais extenso, de terça a sexta de 10h às 20h, e sábado e domingo de 8h às 17h. Seu acervo é composto por diversos tipos de suportes, o acesso à internet é livre. É mais interativa com os seus usuários que utilizam a biblioteca também como lazer. Ela deve possuir uma ampla gama de atividades de ação cultural.

Nas reflexões finais, acerca do documento (Rio de Janeiro, 2012) coloca a Biblioteca Pública como uma estrutura viva e dinâmica, e é valorizado como um espaço de encontro entre as pessoas, já que estamos numa sociedade interligada por redes de computadores. O documento também aborda a Biblioteca como um instrumento que auxilia na produção de novos conhecimentos e promove a cidadania cultural. O documento menciona que se deve investir na relação Biblioteca, educação, cultura e novas tecnologias, buscando atender os mais variados tipos de público. Objetivando alcançar novos públicos

“É preciso cuidado especial com o ambiente vivo de programação da biblioteca, com a formação de horizontes de pertencimento e convivência através de atividades, curso, palestras, assim como oficinas com artistas, atores e educadores” (RIO DE JANEIRO, 2012). A programação da Biblioteca deve englobar a ação cultural, como já dito.

O modelo Biblioteca Parque por ser uma experiência nova no Brasil e na Colômbia, constatamos uma escassez de literatura referente a essa tema, por isso enfatizamos a experiência empírica nesse trabalho.

6 METODOLOGIA

Primeiramente, realizamos uma análise documental referente à Biblioteca Parque: utilizando os seguintes documentos: o Plano Nacional do Livro e Leitura (2012), Diretrizes para a Política Nacional do Livro e Leitura (2013), o Manifesto da UNESCO sobre Biblioteca Pública, os *folders* e as reportagens sobre as três Bibliotecas Parques e as informações do *site* da Secretaria de Cultura.

Para consecução dos nossos objetivos realizamos dez visitas a essas Bibliotecas: sendo duas visitas na Biblioteca Parque da Rocinha, três na Biblioteca Pública de Niterói e cinco visitas na Biblioteca Parque de Manguinhos. Entrevistamos cinco funcionários dessas instituições e trinta usuários da comunidade da Biblioteca.

Para compor a metodologia do trabalho utilizamos autores como: Minayo (1993), Boni e Quaresma (2005), Lopes (2006) e Braga (2007).

A pesquisa é de cunho qualitativo. De acordo com Braga (2007, p.29) “na pesquisa qualitativa, as subjetividades do pesquisador e também dos sujeitos estudados, são partes fundamentais do processo de pesquisa”. A autora também ressalta que o mais importante nesse tipo de pesquisa é o sujeito que descreve sobre a realidade em que está inserido. Em nossa proposta, a questão da subjetividade está presente nas observações que fizemos sobre as Bibliotecas em questão. Também atribuímos o foco no sujeito, os usuários e não usuários da Biblioteca Pública.

Os percursos metodológicos que utilizamos para explorar as três Bibliotecas Parques foram: o método da observação não participante, o **diário de campo**, e a técnica das **entrevistas abertas**, realizadas com os profissionais e membros da comunidade.

Sobre a observação não-participante Lopes (2006, p.172) explica que: “é aquela em que o observador permanece fora da realidade estudada. Seu papel é de espectador, não interferindo ou envolvendo-se na situação.”

Minayo (1993) faz uma breve explicação sobre o **diário de campo**, que segundo ela, se caracteriza como relatos de registros diários, podendo ser definido como: as informações que não contam nas *entrevistas formais*, são sempre as observações do observador sobre o comportamento, atitudes, conversas informais, instituições, ações enfim todos os registros informais que digam respeito com o seu tema de pesquisa.

Já sobre a técnica das entrevistas abertas:

Atende principalmente finalidades exploratórias, é bastante utilizada para o detalhamento de questões e formulação mais precisas dos conceitos relacionados. Em relação a sua estruturação o entrevistador introduz o tema e o entrevistado tem liberdade para discorrer sobre o tema sugerido. É uma forma de poder explorar mais amplamente uma questão. As perguntas são respondidas dentro de uma conversação informal. A interferência do entrevistador deve ser a mínima possível, este deve assumir uma postura de ouvinte e apenas em caso de extrema necessidade, ou para evitar o término precoce da entrevista, pode interromper a fala do informante (BONI; QUARESMA, 2005, p.74).

É importante ressaltarmos o período de investigação, na perspectiva empírica, que foi o de 28/08/2012 a 30/05/2014. Vale esclarecer também que esta pesquisa não se constituiu como um estudo de caso, não fizemos uma pesquisa tão extensa e profunda da realidade estudada.

7 UM OLHAR SOBRE AS BIBLIOTECAS PARQUES

Fizemos um diário de campo contendo as observações referentes às seguintes Bibliotecas: Biblioteca Pública de Niterói, Biblioteca Parque da Rocinha e a Biblioteca Parque de Manguinhos. Buscamos investigar aspectos dos nossos objetivos. De que forma as práticas de leitura e a ação cultural contribuem para a inclusão social e cultural na Biblioteca Pública?

Começamos a pesquisa na **Biblioteca Pública de Niterói**. Onde realizamos três visitas, fizemos entrevistas com o bibliotecário e dez usuários da Biblioteca.

Em entrevista vimos que, a Biblioteca Pública de Niterói não tem Parque na sua denominação, por não estar dentro de uma comunidade como é o caso da Rocinha e Manguinhos, mas trabalha com a metodologia Parque por estar vinculada a Secretaria de Cultura do Rio de Janeiro. Nesta metodologia a Biblioteca Pública deve ter a função de um Centro Cultural, com ênfase na leitura.

A Biblioteca Pública de Niterói foi fundada em 1935 era tradicional e funcionava como um depósito de livros, atendendo apenas estudante de 2º grau. Quando reinaugurou, em julho de 2011, com face de Parque, passou a ter uma nova função cultural. Os usuários hoje são variados. Nos dias de semana, à tarde, são estudantes de escolas públicas das redondezas;

à noite frequentam pesquisadores e universitários. Nos finais de semana os frequentadores são crianças, idosos e moradores de rua.

No início, a Secretaria de Cultura padronizava a ação cultural, em Mangunhos, Niterói e Rocinha. Porém, os funcionários sentiram necessidades diferentes de acordo com sua comunidade. A BPN manteve a roda de leitura e a contação de história.

Um fator que os funcionários entrevistados consideram como um fator de inclusão social são os moradores de rua que frequentam a Biblioteca nos finais de semana. Suaiden afirma que a Biblioteca Pública se perde em sua função social principal (disseminar a informação) ao tentar ser tudo para todos.

A própria denominação “Biblioteca Pública” pressupõe uma entidade prestando serviços ao público em geral independentemente das condições sociais, educacionais e culturais. Nesse aspecto reside a grande falha da Biblioteca Pública, pois, até hoje, o único segmento que é atendido parcialmente, em pequena proporção, é o dos estudantes de primeiro e segundo grau. Na batalha para responder às inquietações da sociedade sobre o seu papel, a Biblioteca Pública perde cada vez mais prestígio e poder, deixando de ser o grande centro disseminador da informação por tentar “ser tudo para todos” (SUAIDEN, 2000, p.57-58).

Observamos que no setor cultural da Biblioteca Pública de Niterói trabalham duas pessoas. Um Museólogo e uma responsável pelo setor que é Pedagoga. Os demais funcionários fazem sugestões, participam de dramatizações, mas não participam da elaboração das atividades culturais. O bibliotecário também fica de fora desse processo de criação da ação cultural.

O bibliotecário não deve se conformar em ficar de fora do processo de ação cultural e da mediação da leitura. “Defendemos que a mediação está presente em todos os fazeres do profissional da informação.” (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p.92). A ação cultural e a mediação da informação devem constituir a função primordial do bibliotecário.

Já a Biblioteca Parque da Rocinha foi a menos explorada no campo empírico fizemos apenas duas visitas uma foi mais ilustrativa, e a outra visita fizemos uma entrevista com o pedagogo que atua no setor de ação cultural, não entrevistamos a comunidade, esse fato ocorreu pelo difícil acesso de localização da Biblioteca.

Porém observamos que a Biblioteca possui uma relação intrínseca com a comunidade, muitas de suas atividades culturais são feitas pelos moradores da Rocinha. Em entrevista vimos que: **A função da Biblioteca Parque da Rocinha não é apenas levar a cultura para a comunidade e sim à comunidade da Rocinha trazer a cultura popular para dentro da Biblioteca, sendo um instrumento de mediação da cultura. A ideia de um centro cultural na Rocinha é de 20 anos atrás e com a verba das obras do PAC (Plano de**

Aceleração e Crescimento) conseguiram realizar esse sonho, implantando a Biblioteca Parque.

Concordamos que a Biblioteca só será um instrumento de ação cultural se o usuário encontrar a oportunidade de participar e opinar em suas atividades. A ação cultural efetiva requer interação, ou seja, deverá ser uma ação conjunta com a comunidade.

Referente à Biblioteca Parque de Manguinhos realizamos dez visitas, entrevistamos a Bibliotecária, a pedagoga que trabalha no setor de ação cultural, a mediadora de leitura e vinte usuários da comunidade da Biblioteca.

Em Manguinhos observamos que existe uma mediadora de leitura, trabalhando diariamente com as necessidades e expectativas dos usuários. A maioria deles são adolescentes, alunos do Colégio Estadual Luiz Carlos da Vila e possuem idade entre 11 a 20 anos. A mediadora promove atividades de acordo com a preferência desses usuários como: concurso de história em quadrinhos, jogos de tabuleiro, leitura de livros extraclasse que a professora do Colégio indica em sala de aula e dramatização feita com os alunos.

Os funcionários de Manguinhos veem a internet como uma ameaça em relação à leitura e os livros. Por esse motivo, eles desligam os computadores da Biblioteca de 12h às 16h. A nosso ver, a internet deveria representar apenas um suporte informacional diferente de leitura

Sobre essa problemática Almeida Júnior ressalta que:

A disponibilização de computadores com acesso à Internet. São os computadores apenas alocados na biblioteca, permitindo aos usuários que os manuseiem, mas sem que haja um trabalho de orientação ou a oferta de serviços que atendam a necessidades possíveis de serem satisfeitas através da Internet (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.86).

Também é importante destacarmos a relação da comunidade junto a Biblioteca. Em nossas visitas observamos que as atividades culturais que ocorrem na Biblioteca Parque de Manguinhos são promovidas para e com a comunidade.

Um dos serviços da Biblioteca Pública perante a sua comunidade é a introdução de projetos culturais, atendendo ao seu objetivo de disseminar a cultura e a leitura aos seus usuários. A realização de projetos culturais de leitura em bibliotecas já faz parte do leque de atividades destas e coincidem quanto ao objetivo principal, que é incentivar a leitura e a cultura na comunidade (BERNARDINO; SUAIDEN, 2011, p.31).

A Biblioteca Parque de Manguinhos possui um dos maiores acervos do Rio de Janeiro composto por 27.000 títulos de livros e CDs. Porém esse acervo é voltado para alunos de graduação e pós-graduação e conforme visto, seus usuários são alunos em idade escolar. Esse fato ocorre porque a seleção de livros é feita pela Secretaria de Cultura, ou seja, quem não tem

nenhum contato com o usuário final. Almeida Júnior faz uma crítica em relação a essa questão:

Só há biblioteca quando seu espaço é repleto de livros. Estantes e livros, mesmo para os bibliotecários, são sinônimos de biblioteca. Quando uma biblioteca pública, de caráter tradicional, está sendo organizada, a primeira providência dos que a coordenam é promover uma grande campanha para arrecadar livros. Pouco importa a adequação dos livros doados pela comunidade à necessidade dos usuários que serão atendidos. Importa, sim, a existência de livros nas prateleiras. A biblioteca pública tradicional só se reconhece como uma verdadeira biblioteca quando suas estantes estão repletas, abarrotadas de livros (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.88).

A nossa questão de pesquisa, foi discutir a ação cultural como estratégia para inclusão social através da mediação de leitura na Biblioteca Pública. Por esse motivo no campo empírico tentamos observar alguns aspectos como: Se ação cultural desenvolvida na Biblioteca Pública tem esse caráter transformador? Como o bibliotecário atua frente a essas ações? Quais são as práticas de leitura estimuladas nessas Bibliotecas? Como é realizado o processo de mediação de leitura e, se o bibliotecário participa desse processo? Tentamos de uma forma ampla responder esses questionamentos.

8 CONCLUSÃO

Concluimos que a mediação de leitura é o melhor caminho para refletirmos sobre a ação cultural na Biblioteca Pública. E as três Bibliotecas Parques que estudamos possuem uma realidade diferente da maioria das Bibliotecas Públicas, porque possuem acervos atualizados, tecnologia de ponta e são construções arquitetonicamente lindas. Constatamos que o grande desafio delas é exatamente a mediação de leitura, a dinamização do acervo. Por isso a questão da mediação foi se tornando tão significativa em nossa pesquisa. Sentimos a necessidade de pesquisar mais sobre o tema da mediação da leitura e da informação em uma futura pesquisa.

Já sobre o nosso objetivo específico: observar como é realizado o processo de mediação de leitura e, se o bibliotecário participa desse processo? Constatamos que a ação cultural das Bibliotecas Parques é elaborada por um setor cultural e nesse setor não tem profissional bibliotecário, e sim profissionais formados entre áreas do conhecimento.

Procuramos investigar também se a ação cultural desenvolvida na Biblioteca Pública tem um caráter transformador que tratamos aqui? E o que podemos observar que muitas das atividades que ocorrem nas Bibliotecas Niterói, Manginhos e Rocinha, funcionam apenas como meros eventos, isolados uns dos outros, não se caracterizando como uma ação cultural

transformadora, conforme tratamos em nosso trabalho. Por esse motivo trabalhamos com as reflexões de Almeida Júnior.

Invariavelmente, tais serviços são organizados visando a criação do gosto pela leitura e **avaliados pela quantidade de materiais retirados para empréstimo daqueles que deles participaram**. Alguns implantados como meros **eventos**, desvinculados uns dos outros, e realizados meramente por serem hoje **considerados como atribuição das Bibliotecas (ALMEIDA JÚNIOR, 2003, p.95)**.

Em pesquisa de campo, vimos que nas Bibliotecas Parques a ação cultural é mais promovida para as crianças, os funcionários acreditam que é mais fácil criar o hábito da leitura em crianças. As ações com os adultos ocorrem em menor proporção. Com os idosos a ação cultural é inexistente. Então pensamos sobre a seguinte questão: Será que a inclusão cultural promovida pela Biblioteca Parque é realmente de todos, sem distinção?

Constatamos que o primeiro modelo com face de Biblioteca Parque implantado no Brasil foi a Biblioteca Parque de Manguinhos. O segundo foi a Biblioteca Pública de Niterói. E o terceiro modelo foi a Biblioteca Parque da Rocinha. Essas três bibliotecas são coirmãs, vinculadas à Secretaria Estadual de Cultura. Durante a fase final de desenvolvimento da nossa pesquisa mais um modelo Parque foi implantado, a Biblioteca Parque do Estado do Rio de Janeiro, inaugurado em março em 2014. Esperamos ver essa ação cultural e inclusão cultural atuante e plena nessa nova Biblioteca.

É importante ressaltar o recorte temporal dessa pesquisa que foi do ano de 2012 a 2014. O que retratamos aqui pode ser aperfeiçoado com o tempo nas Bibliotecas Parques, então essas considerações finais são passíveis de modificações. Já que toda a pesquisa é um processo em aberto.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. **Biblioteca Pública: avaliação de serviços**. Londrina: EDUEL, 2003.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez., 2009. Disponível em: <<http://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/pcbci/index>>. Acesso em: 19 abr. 2014.

ALMEIDA, Alex Serran; GONÇALVES, Renata Braz. Inclusão social e suas abordagens na Ciência da Informação: análise da produção científica em periódicos da área de Ciência da Informação no período de 2001 a 2010. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Florianópolis, v.18, n.37, p.239-264, maio/ago, 2013. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb>>. Acesso em: 19 abr. 2014.

BARRETO, Angela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da**

Informação, Brasília, D.F, v. 37, n. 1, p. 27-36, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br>>. Acesso em: 03 set. 2012.

BAZILIO, Ana Paula Matos. **Mediação, leitura e inclusão social: um caminho para ação cultural na Biblioteca Pública – o caso das Bibliotecas Parques**, 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Departamento em Ciência da Informação, Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2014.

BERNARDINO, Maria Cleide Rodrigues; SUAIDEN, José Emir. O papel social da biblioteca pública na interação informação e conhecimento no contexto da ciência da informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Minas Gerais, v. 16, n. 4, p. 29-41, out./dez. 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br>>. Acesso em: 3 ago. 2012.

BONI, Valdete; QUARESMA, Sílvia Jurema. Aprendendo a entrevistar: como fazer entrevistas em Ciências Sociais. **EM TESE: Revista Eletrônica dos Pós-Graduandos em Sociologia Política da UFSC**, Florianópolis, v. 2, n. 1, jan/jul, p. 68-80, 2005. Disponível em: <<https://periodicos.ufsc.br/index.php/emtese>>. Acesso em: 19 mar. 2013.

BORTOLIN, Sueli. **A leitura literária nas Bibliotecas de Monteiro Lobato de São Paulo e Salvador**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Paulista, Marília, São Paulo, 2001. Disponível em: <www.marilia.unesp.br/Home/PosGraduacao/.../bortolin_s_me_mar.pdf>. Acesso em: 22 abr. 2013.

BRAGA, Kátia Soares. Aspectos relevantes para seleção de metodologia adequada a pesquisa social em Ciência da Informação. In: MUELLER, Suzana. **Métodos para a pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília, DF: Thesaurus, 2007. p.17-39.

COELHO NETO, Francisco Teixeira. **O que é ação cultural**. São Paulo: Brasiliense, 1988. (Coleção Primeiros Passos, 216).

Cultura. Programa de Leitura Superintendência da Leitura e do Conhecimento.

FLUSSER, Victor. Uma biblioteca verdadeiramente pública. **Revista da escola de Biblioteconomia da UFMG**, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 131-138, 1980. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br>>. Acesso em: 17 jan. 2013.

FOUCAMBERT, Jean. **A leitura em questão**. Porto Alegre: Artmed, 1994.

FREIRE, Paulo. **Ação cultural para a liberdade: e outros escritos**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2002.

LOPES, Jorge. O fazer do trabalho científico em Ciências Sociais Aplicadas. Recife: UFPE, 2006. 303p.

MELLO, Eliana Müller de *et al.* Identidade e Inclusão Social: da teoria à prática interdisciplinar. **Prâksis: Revista do ICHLA**, Novo Hamburgo, v. 4, n. 2, p. 119-126, 2007. Disponível em: <<http://www.pucpr.br>>. Acesso em: 28 fev. 2014.

MINAYO, Maria Cecília de S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: ABRASCO, 1993.

NÓBREGA, Nanci Gonçalves. No espelho, o trickster. In: **Mediação de leitura: discussões e alternativas para a formação de leitores**. São Paulo: Global, 2009. P.95-112.

RASTELI, Alessandro; CAVALCANTI, Lídia Eugênia. A competência em informação e o bibliotecário mediador de leitura em biblioteca pública. **Encontros Bibli**, Florianópolis, v.18, n.36, p.157-180, jan/abr. 2013. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br>>. Acesso em: 11 nov. 2013.

RIO DE JANEIRO (Estado). Secretaria de Estado de Cultura. **Plano Estadual de**

SILVA, Aline Gonçalves da. **A Biblioteca Pública como fator relevante no processo de inclusão social e digital**: um estudo de caso da Biblioteca Parque de Manguinhos, 2012. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Instituto Brasileiro de Informação Ciência e Tecnologia, Universidade Federal do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2012. Disponível em: <<http://tede-dep.ibict.br/bitstream/tde/100/1/silva2012.pdf>>. Acesso em: 22 abr. 2013.

SUAIDEM, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 29, n. 2, p. 52-60, maio/ago. 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br>>. Acesso em: 3 de set. 2012.

Texto de propostas 2012. Disponível em:

<<http://www.cultura.rj.gov.br/projeto/planoestadual-de-cultura>>. Acesso em: 05 abr. 2013.

WERSIG, G., NEVELING, U. The phenomena of interest to information science. **The Information Scientist**, London, v. 9, n. 4, p. 127-140, 1975.

YUNES, Eliana. Leitura, a complexidade do simples: do mundo à letra e de volta ao mundo. In: **Pensar a leitura**: complexidade. Rio de Janeiro: PUC RIO, 2002. p. 13-51.

POR UMA POLÍTICA CULTURAL QUE DIALOGUE COM A CIDADE: O CASO DO ENCONTRO ENTRE O MASP E O GRAFFITI (2008-2011)

BY A CULTURAL POLICY THAT DIALOGUES WITH THE CITY: THE CASE OF THE MEETING BETWEEN THE SÃO PAULO MUSEUM OF ART — MASP AND GRAFFITI (2008-2011)

Paulo Nascimento Verano
Lúcia Maciel Barbosa de Oliveira

Resumo: Em 2008 o Museu de Arte de São Paulo (MASP) recusou uma exposição da dupla de grafiteiros OsGemeos. Em 2011, organizou sua segunda mostra coletiva de *graffiti* em três anos. Pretende-se compreender por que, no final da primeira década do século XXI, a política cultural formulada pelo MASP escolheu o *graffiti* como uma manifestação urbana a ser ali exibida. Está nessa ação uma tentativa de estabelecer novos modos de relacionamento com a cidade e, de algum modo, participar de sua reconfiguração? A ação permitiria estabelecer-se algum paralelo com as origens do museu concebido por Lina Bo Bardi, que nas suas primeiras décadas de criação travava forte diálogo crítico com a cidade? Considera-se a intensificação do diálogo entre os equipamentos culturais e o espaço público — e com as manifestações artísticas e culturais no espaço público — como potente para religar os laços entre os cidadãos e os equipamentos culturais da cidade, ao mesmo tempo em que se considera que uma maior intensificação no relacionamento entre pessoas, arte e cultura, equipamentos culturais e cidade contribui para uma ampliação dos usos da cidade e do relacionamento de seus moradores com o simbólico, entendendo-se que pelo diálogo passam obrigatoriamente as ideias de dissenso, negociação e conflito.

Palavras-chave: Apropriação social da informação; política cultural; espaço público; usos da cidade; museu; *graffiti*.

Abstract: In 2008 the São Paulo Museum of Art — MASP (“Museu de Arte de São Paulo”) rejected an exhibition by the graffiti artists OsGemeos. In 2011 it organized its second collective exhibit of graffiti in three years. The purpose of this work is the examine why, at the end of the first decade of the 21st century, the cultural policy established by MASP chose graffiti as one of the urban exhibits to be displayed there. Are these action an attempt to establish new relationships with the city and somehow to participate in its reconfiguration? Would such actions establish a parallel with the origins of the museum as conceived by Lina Bo Bardi which, in the first decades of the museum’s existence used to engage in a powerful critical dialogue with the city? The development of the dialogue between cultural facilities and public spaces — and with the exhibits of art and culture in public spaces — is strong enough to restore the bonds between citizens and the cultural facilities of the city. A greater intensification of the relationship among persons, art and culture, cultural facilities and the city contributes to expand the uses of the city and the relationship of its inhabitants with symbolic representations. The dialogue is necessarily crossed by the ideas of dissension, negotiation and conflict.

Keywords: Social appropriation of information; cultural policy; public space; uses of the city; museum; graffiti.

1 INTRODUÇÃO

Assumimos desde o início a importância da *política cultural* para o fortalecimento da sociedade civil, acreditando, como Teixeira Coelho (2007), na *centralidade da cultura*, ou

seja, que “nenhum desenvolvimento econômico e humano digno desse nome será alcançado sem que a cultura esteja instalada no centro das políticas públicas todas, da educação à saúde, do transporte à segurança, da economia à indústria” (p. 17), portanto, entendendo que a política cultural deve ser vista desde uma perspectiva sistêmica. Essa centralidade torna possível que as questões relacionadas à vida sejam revistas continuamente pela esfera do simbólico, a qual tem a potência de criar *plataformas para pensar* (CANCLINI, 2012), a partir das quais poderão ser elaboradas políticas e ações relacionadas às várias dimensões do humano. Em artigo que situa a importância dos Parques Biblioteca para a revitalização da cidade colombiana de Medellín, Lúcia Maciel Barbosa de Oliveira (2011) deixa claro o quanto o êxito ou não de iniciativas que pretendam refazer sociedades esgarçadas depende de uma bem-feita trama em que a cultura esteja no centro das ações: quando considerada transversalmente, “a cultura passa a ser vista como um componente fundamental da qualidade de vida, do empoderamento da sociedade civil, da inclusão das parcelas excluídas da população e da promoção de novas formas de cidadania” (p. 175).

Era no que acreditava, por exemplo, o economista que primeiro ocupou o cargo de ministro da Cultura do Brasil, entre 1986 e 1988, Celso Furtado. Em *Criatividade e dependência*, por exemplo, livro de 1978, Furtado (2008) afirma que “a atividade política é condição necessária para que se manifeste a criatividade no plano institucional, vale dizer, para que se inovem as formas sociais de maneira a reduzir as tensões geradas pela acumulação” (p. 119). Somente a vontade política seria capaz de dinamizar as forças criativas necessárias para a reconstrução do que estaria esgarçado na sociedade e para se alcançar um novo estágio de vida (FURTADO, 2012). Nesse movimento, a centralidade da cultura se explicaria pelo fato de que, para seu êxito, a vontade política precisaria se encontrar com os valores da cultura. “A realização das potencialidades de nossa cultura” e “uma crescente homogeneização de nossa sociedade” [do ponto de vista da equidade] (FURTADO, 2012, p. 33) seriam o positivo produto dessa modificação, e sua junção levaria a um contínuo avanço do país rumo a uma nação mais criativa e menos dependente, portanto mais democrática.

À política cultural baseada no distributivismo, “que se limita a facilitar o consumo de bens culturais” e “tende a ser inibitória de atividades criativas e a impor barreiras à inovação” (FURTADO, 2012, p. 41), opõe-se a política cultural defensora da liberdade de criar. Eis já uma primeira definição que guiará o que entenderemos por *política cultural* neste trabalho: aquela que, na produção e na apropriação, visa a essa “liberação das forças criativas da sociedade” e que luta “pelo direito de participar da invenção do próprio futuro” (FURTADO, 2012, p. 53).

Para que possa contribuir para a “invenção do próprio futuro” da sociedade, no plano individual e no coletivo, é necessário, pois, que a política cultural não seja redutora, não seja *determinadora* do que deve ser lido, visto, ouvido, sentido, mas, ao contrário, que se pautem pela pluralidade e proporcione “a vivência de uma infinidade de experiências sensíveis, convocando a sensibilidade individual para a constituição de coletividades que consigam desenhar futuros interessantes que se consubstanciem em espaços de convivência” (OLIVEIRA, 2011, p. 179-180). Gustavo Lins Ribeiro (2011) já disse que “a homogeneidade e a regularidade são inimigas da criação” (p. 160). Como escreveu Teixeira Coelho (2003), a política cultural é em tudo semelhante à política ecológica, e para funcionar deve necessariamente considerar todos os pontos de vista. Deve, para ficarmos com Deleuze e Guattari (2005), ser *rizoma* e não *raiz*, “conectando um ponto qualquer com outro ponto qualquer” (OLIVEIRA, 2011, p. 173).

Logo se vê que a política cultural deve ser pensada como arena pública — tanto no plano real, como no virtual (e, deste, reverberando no real) —, onde todos têm igualmente o direito de se manifestar, e cujo diálogo se dará pelo conflito das opiniões e expressões diferentes e não pelo acomodamento do que é díspar em compartimentos separados, apenas colocados “harmoniosamente” lado a lado. Ou seja, pela interculturalidade e não pela multiculturalidade (CANCLINI, 2004). É o que também já disse Gustavo Lins Ribeiro (2011): “Hoje, ao invés de multiculturalismo híbrido, preferiria chamar tal concepção de um projeto intercultural crítico, pois a ‘interculturalidade’ incorpora a existência das diferenças ao mesmo tempo em que convoca a um diálogo heteroglossico entre elas” (p. 160).

Nessa perspectiva, analisaremos neste trabalho — por meio de uma metodologia qualitativa de natureza exploratória — a aproximação que se deu entre o Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand (MASP) e o *graffiti*¹ entre 2008 e 2011, refletindo sobre a política cultural da instituição nesse período recente e a necessidade de se pensar em uma política cultural que inclua, em sua formulação, a preocupação com o diálogo crítico com a cidade e suas diversas manifestações culturais. O intervalo de tempo se explica por marcar recusa e segunda aproximação do MASP em relação ao *graffiti*.

¹ Neste trabalho adotaremos a grafia “*graffiti*”. Parece-nos que a palavra de origem italiana, adotada pelo inglês por Craig Castleman (1985), Henry Chalfant e James Prigoff (2005), Sacha Jenkins e Jon Naar (2007), Norman Mailer e Jon Naar (2009), e muitos mais, consagrou-se pelo uso também entre nós brasileiros.

2 MASP E GRAFFITI: ANTECEDENTES

Projetada e construída entre 1957 e 1968 pela arquiteta Lina Bo Bardi, a sede definitiva do MASP tem uma evidente importância para São Paulo. É o “museu de arte” “de São Paulo”, está localizado numa das principais avenidas da cidade, a Paulista, e sua arquitetura e acervo são símbolos do que a metrópole tem de melhor, como resume Marcelo Ferraz (2011): “Dentro dessa cidade de vida dura e opressiva, a população elegeu uma imagem que é, em grande parte, o seu avesso, uma imagem que representa a esperança em uma cidade mais humana” (FERRAZ, 2011, p. 125). Monet, Picasso, Renoir e Van Gogh estão, para ficarmos em apenas quatro nomes inconteste, entre as preciosidades do museu, uma ousada iniciativa de Assis Chateaubriand e Pietro Maria Bardi que remonta a 1947, ano de sua inauguração na Rua Sete de Abril, no centro de São Paulo.

O *graffiti* e a pichação de São Paulo são do final dos anos 1970, portanto bem posteriores ao MASP, mas pode-se dizer que também estão entre os símbolos da cidade. O primeiro contato entre o museu e o *graffiti*, porém, data apenas de 2008, ano em que, tanto em diversas metrópoles do exterior — entre as quais Nova York, berço do *graffiti* —, como em São Paulo, as latas de *spray* há muito já haviam entrado nos espaços culturais.

O primeiro contato entre ambos, porém, foi em chave negativa. O MASP recusou a exposição *Vertigem*, d’OsGemeos, em 2008. Segundo apurou o jornal *Folha de S.Paulo* ao entrevistar o crítico e colecionador Miguel Chaia, integrante do comitê curatorial do museu, isso ocorreu porque a mostra dos paulistanos Gustavo e Otávio Pandolfo, nascidos no bairro do Cambuci, em 1974, se basearia “na sobrecarga mercantilista e na linguagem muito imediata” (MENA, 2009). Dois anos antes, Teixeira Coelho assumira como curador-chefe do museu, com a missão de “revisar e redirecionar o plano cultural do Museu”², nos termos então comunicados.

Em 2007, o museu sediava duas grandes exposições³ que faziam parte de acordos de circulação internacional: uma com gravuras de Francisco de Goya, em parceria com a Fundação Caixanova e o Instituto Cervantes, e outra sobre Charles Darwin, com outra instituição internacional, o Instituto Sangari. Faria ainda outras três exposições no ano, uma

² O anúncio da escolha de Teixeira Coelho foi feito em agosto de 2006, por meio de nota divulgada pelo MASP aos diversos veículos de comunicação, como o jornal *O Estado de S. Paulo*. Disponível em: <<http://www.estadao.com.br/arquivo/artelazer/2006/not20060804p6117.htm>>. Acesso em: 8 abr. 2013.

³ A fonte prioritária sobre as exposições realizadas pelo MASP entre 2007 e 2011, e comentadas a partir de agora, é o próprio museu, salvo indicação que se faça em contrário. Disponível em: <http://masp.art.br/masp2010/exposicoes_emcartaz.php>. Acesso em: 8 abr. 2013.

dedicada ao pintor francês pós-impressionista Toulouse-Lautrec e outras duas de iniciativa de empresas para exibição de suas coleções (Comgás e DaimlerChrysler).

Em 2008, o museu exibiu de tudo um pouco, entendendo-se nesse tudo obras do universo erudito, às vezes contemporâneas, às vezes não, umas mais voltadas a iniciados, outras com força histórica e midiática para seduzir públicos novos. Do artista multimídia contemporâneo japonês Tatsumi Orimoto (numa sintonia estratégica com a celebração do centenário da imigração nipônica) a fotógrafos espanhóis que estudavam a sombra; de outra coleção provinda da iniciativa privada (Itaú), dedicada a pintores modernos brasileiros, aos pintores espanhóis contemporâneos Luis Gordillo e Manolo Quejido; destes a nova coleção privada (Coleção Fundação Mapfre), com desenhos de artistas modernos espanhóis (Dalí, Miró, Picasso, Tàpies e outros). E assim foi, ora o MASP se aproximando dos contemporâneos (*Arte contemporânea italiana [1950-2000] — Coleção Farnesina*), ora indo ao passado em busca de público novo (*Tesouros da Terra Santa: do rei Davi ao Cristianismo*), ora revisitando símbolos modernos nacionais (*Cândido Portinari — Séries Bíblica e Retirantes*), e sempre retrabalhando seu acervo. O pêndulo continuou em 2009, ano em que o MASP abrigou, entre diversas exposições, uma mostra contemporânea de perfil francamente comercial, dedicada ao artista paulistano Vik Muniz, e outras duas dedicadas a nomes internacionais consagrados (Auguste Rodin e Marc Chagall).

Foi em 20 de novembro desse mesmo ano — portanto quando a mostra *Vertigem* (25 de outubro a 13 de dezembro) ia pela metade no MAB-FAAP — que a chamada “arte urbana” acabou entrando no MASP, com a mostra *De dentro para fora/De fora para dentro*.

A exposição dos gêmeos Gustavo e Otávio Pandolfo foi sucesso de público (mais de 74.000 visitantes) e crítica (“Melhor Mostra Nacional do Ano” pela Associação Paulista dos Críticos de Arte, APCA), o que não impediu que alguns críticos notassem nela um caminho aberto para a “cosmética da pobreza”. Para Fábio Cypriano (2009), OsGemeos tornariam “a miséria um produto de consumo fácil, caindo, novamente, no campo do entretenimento”. Diferentemente do que ocorre na rua, quando “essa tensão é autêntica, dentro de um espaço museológico as imagens desses miseráveis são mera ilustração e, pior, apropriação rasa de um estado de indignação típico das metrópoles latino-americanas” (CYPRIANO, 2009).

Para outros críticos, ao contrário, como Leon Cakoff (2009), a exposição tinha menos o desafio de emular a tensão das ruas para dentro do museu que a qualidade de “traduzir os enigmas de uma brasilidade dispersos pelo imaginário popular” (p. 281). O criador da Mostra de Cinema de São Paulo via n’OsGemeos uma conexão mais profunda com o alargamento das

noções entre *dentro* e *fora* proposta, dentro dos museus, por ninguém menos que Lina Bo Bardi no próprio Museu de Arte de São Paulo:

A herança, mais que tudo, parece estar seguindo as doces provocações perpetuadas por Lina Bo Bardi, arquiteta do MASP que, em 1969, apresentou ali a exposição *A Mão do Povo Brasileiro*, estarrecendo as elites ao dar luz e valor aos objetos mais singelos criados pelo imaginário popular através do Brasil. (CAKOFF, 2009, p. 281)

O curador da mostra, Felipe Chaimovich, pareceu não perceber nem o parentesco com o imaginário popular apontado por Cakoff, nem o simulacro apontado por Cypriano, preferindo ressaltar o fato de o trabalho dos dois grafiteiros ter saltado “dos muros urbanos para o restrito circuito das instituições de arte contemporânea ao redor do mundo, desde exclusivas galerias até seletos museus” (CHAIMOVICH, 2009). Ao enobrecer o equipamento cultural (exclusivo, seletivo), o curador não pensava em pontes permeáveis entre rua e espaço protegido, acreditando, antes, que “a produção d’OsGemeos abandona[va] a vida urbana para habitar espaços protegidos da alta cultura” (idem). Em vez de detectar uma ponte com o passado ou um simulacro do presente, o curador acreditava que “a experiência das ruas permanece[ra] como elo entre as duas esferas de produção d’OsGemeos” e que a entrada no museu abria “novos desafios para a dupla: como preservar a potência da figuração urbana, mesmo em ambientes protegidos” (ibidem) — o que, convenhamos, os meninos nova-iorquinos consideravam impossível no começo dos anos 1980 (CHALFANT e SILVER, 1982).

3 O GRAFFITI ENTRA NO MASP PELAS PORTAS DA FRENTE

Fato é que, assim como *Vertigem*, a exposição *De dentro para fora/De fora para dentro* (20 de novembro de 2009 a 14 de fevereiro de 2010) foi um sucesso de público. E, do mesmo modo que sua contemporânea, não buscou estabelecer permeabilidades mais tensas entre o *dentro* e o *fora*, preferindo apostar em um grande volume de obras (cerca de cem) que tinham parentesco com a produção das ruas, realizadas em diversas mídias e formatos, e de instalações que tinham a intenção de interagir com os visitantes.

De certo modo, a recriação da rua no espaço protegido também se deu no MASP. Se em algumas instalações OsGemeos estetizaram a situação de pobreza vista *fora*, levando-a para *dentro*, e em outras perseguiu um universo mais onírico e inventivo, destinado a permanecer, alternando-se entre a utopia e o simulacro (BAUDRILLARD, 1978), a curadoria de Baixo Ribeiro, Eduardo Saretta e Mariana Martins, da Galeria Choque Cultural, apostou na efemeridade (“igual à da rua”), e quem não viu os seis murais elaborados por Carlos Dias, Daniel Melim, Ramon Martins, Stephan Doitschinoff, Titi Freak e Zezão durante a exposição, os vê hoje apenas em fotos e vídeos que documentam a exposição — transformando o espaço virtual

em espaço museológico e o espaço físico em espaço do efêmero, ou seja, operando uma interessante inversão na lógica esperada. Deve-se frisar, porém, que isto não foi algo explorado pelo museu, mas pelos seus frequentadores, através de *posts* espontâneos no YouTube. Já os pequenos quadros expostos tinham evidente ascendência no universo dos *marchands*, fato já alertado quase três décadas antes por Chalfant e Silver (1982).

Fernanda Mena (2009) entrevistou o curador do MASP à época da abertura da exposição. Se por um lado Teixeira Coelho afirmou que a mostra era “o reconhecimento de um fenômeno cultural que existe na cidade” e defendeu que “o museu tem de abrir as portas para esse imaginário compartilhado que está batendo aí com força”, por outro deixou claro a base do diálogo com a produção vinda das ruas: “O cara é alternativo até entrar no sistema. E o que ele quer é entrar” (MENA, 2009).

FIGURA 1 *O beija-flor*, d’Os Gemeos, que integrou a exposição *Vertigem*, no MAB-FAAP.



Fonte: <http://www.faap.br/hotsites/osgemeos/> - Foto: Vilma Slomp.

FIGURA 2 Exposição *De dentro para fora/De fora para dentro*, exibida no MASP (2009-2010)



Fonte: <http://titifreak.blogspot.com.br/2009/11/exposicao-de-dentro-para-fora-de-fora.html>

De fato, *De dentro para fora/De fora para dentro* foi mais *de fora para dentro* do que *de dentro para fora* e, se não havia nos textos que apresentavam a exposição palavras-muros como “exclusivo”, “seleto”, “alta cultura”, como ocorrera no texto do curador do MAB-FAAP, ao apresentar que a exposição continha seis vídeos, um sobre cada artista, dizia-se que contavam “a trajetória de cada artista, desde seus trabalhos pelas avenidas de São Paulo e do Brasil, passando por obras nas ruas e prédios de cidades da Europa, dos Estados Unidos e do Japão, até a *absorção do gênero por grandes galerias de arte nas principais capitais culturais do planeta*” (MASP, 2009-2010, o destaque é nosso). Nenhuma ponte entre as duas esferas foi realmente perseguida, nem tampouco o museu explorou a possibilidade de um diálogo virtual, via tecnologia, com a produção que se dava nas ruas.

Numa de suas acepções, “absorção” significa “anexação e assimilação de uma cultura, de uma crença etc. pela fusão com outra, dominante ou não”. Em outra, significa “anexação territorial; conquista”. Noutra, “função pela qual as células dos seres vivos fazem penetrar em seu meio interno as substâncias que lhes são necessárias” (A. B. H. FERREIRA, 1999, p. 17).

4 O GRAFFITI VOLTA A ENTRAR NO MASP. MAS TAMBÉM SAI EM DIREÇÃO À CIDADE

O MASP conseguiu que entrassem as substâncias que lhe eram necessárias, e pouco mais de um ano depois, a chamada “arte urbana” voltava ao subsolo do museu de Lina Bo Bardi com a mostra *Arte urbana contemporânea — De dentro e de fora/Inside out outside in* (17 de agosto a 23 de dezembro de 2011). Vale ressaltar, entretanto, que as exposições que o museu realizara até 17 de agosto eram principalmente de arte contemporânea: fotos feitas pelo cineasta alemão Wim Wenders, uma mostra consagrada à pintura contemporânea alemã realizada pós-queda do Muro de Berlim, uma bonita intervenção de Regina Silveira na fachada do museu, chamada *Tramazul*⁴ — o que parecia indicar uma guinada do museu rumo a uma maior atenção à produção contemporânea. Nesse contexto, uma segunda mostra de arte urbana em tão pouco tempo, embora soasse excessiva — considerando-se que um museu de arte com as pretensões do MASP tem diversas escolas artísticas, de vários períodos históricos, a contemplar em suas exposições —, parecia ter alguma coerência como política cultural.

⁴ Teixeira Coelho (2010-2011) diz sobre *Tramazul*, imagem digital sobre vinil adesivo que transformou a fachada do MASP em céu azul: “Arte contemporânea contra o fluxo das coisas e, no entanto arte contemporânea que em pouco tempo sumirá dessa fachada, ela também — uma arte que aceita sumir. A eterna precariedade dos céus encontra-se com a transitoriedade da arte atual, em harmonia passageira”.

Exposta de novembro de 2010 até março de 2011 na fachada do museu, *Tramazul*, a bela obra em que Regina Silveira troca os tons sombrios habituais pela luminosidade, não ficou para a mostra de “arte urbana”. Mas já dava indícios de que o MASP estava disposto a dialogar mais com a cidade que o abriga, embora considerando isso de *arte urbana* “algo torto” ao menos na nomenclatura — como escreveu o curador do MASP, Teixeira Coelho, para quem a obra era um exemplo de “arte pública, arte urbana como se diz também, de modo talvez algo torto (a arte é sempre urbana ou não é⁵)” (TEIXEIRA COELHO, 2010-2011).

FIGURA 3 *Tramazul*, de Regina Silveira. MASP (2011).



Fonte: <http://www.reginasilveira.com/#>

Foto: Estúdio Regina Silveira e Tássia Quirino.

Em seu livro *Guerras culturais*, o mesmo Teixeira Coelho (2000) já analisara uma obra da artista porto-alegrense: dissera ele que a maioria da arte “pública” de São Paulo, do Rio de Janeiro e da maioria das cidades do país era constituída por estátuas que “nada significam para a cidade e a cidade as ignora” (p. 106), e que Regina Silveira seria uma das poucas exceções. Referia-se a *Monudentro* (1987), obra em que a artista punha sombras no *Monumento às Bandeiras*, de Victor Brecheret, e ao *Paradoxo do santo* (1998) — trabalho em que, também por meio do seu usual jogo de sombras, Silveira dava sentido... sombrio a outra imponente estátua equestre de Brecheret, esta consagrada ao Duque de Caxias, que fica gradeada na deteriorada Praça Princesa Isabel, na esquina da Avenida Duque de Caxias com a Rio Branco, a poucos metros da Sala São Paulo, um entre os vários edifícios monumentais que se localizam na esgarçada região da Luz, no centro de São Paulo. Esse jogo de luz e sombra de Regina Silveira era um modo de refletir, dentro do espaço protegido, sobre o sentido dos monumentos que habitam a cidade, e de novamente explicitar que o “problema da representação das coisas continua sem solução” (FARIAS, 2002, p. 115).

⁵ Intencionalmente nos afastaremos de discutir se “a arte é sempre urbana ou não é”, por reconhecermos ultrapassar nossos limites.

Trocadilhos a parte, sem sombra de dúvidas a exposição *Arte urbana contemporânea — De dentro e de fora/Inside out outside in* teve modificações importantes em sua concepção, se comparada à anterior. A mais importante delas foi o fato de ter sido planejada pelos seus curadores (os mesmos Baixo Ribeiro, Eduardo Saretta e Mariana Martins) para ter uma maior permeabilidade entre *dentro* e *fora*, como demonstram as Figuras a seguir.

FIGURA 4 *Peixe grande em Sampa*, de Tec, que integrou a exposição *Arte urbana contemporânea — De dentro e de fora/Inside out outside in*, do MASP (2011).



Fonte: http://hipermedula.org/2011/08/de_dentro_e_de_fora/

FIGURA 5 *Acampamento Ersília*, de Swoon, que integrou a exposição *Arte urbana contemporânea — De dentro e de fora/Inside out outside in*, do MASP (2011).



Fonte: http://masp.art.br/masp2010/exposicoes_integra.php?id=104&periodo_menu=2011
Foto: Danilo Oliveira/Divulgação.

FIGURA 6 Estruturas vermelhas de Point, que integraram a exposição *Arte urbana contemporânea — De dentro e de fora/Inside out outside*, do MASP (2011).



Fonte: <http://www.onepoint.cz/65-0>

FIGURA 7 Instalação de Invader que integrou a exposição *Arte urbana contemporânea — De dentro e de fora/Inside out outside*, do MASP (2011). Vista de fora para dentro e sem permeabilidade.



Foto: P.N.V., 15 set. 2011.

FIGURA 8 Intervenção de Invader fora do MASP, travando diálogo no espaço público, em meio à pichação.



Fonte: <http://www.space-invaders.com/sp1.html>

Sua principal virtude em relação à antecessora residia no fato de estar *dentro e fora* do MASP. Era de *fora*, primeiramente, porque contava com nomes internacionais: os argentinos Tec, Defi e Chu, os franceses Remed, JR e Invader, a norte-americana Swoon e o tcheco Point (o coletivo paulistano BiJaRi era a exceção nacional a confirmar a regra). Em segundo lugar, porque efetivamente se projetava para *fora* do MASP.

Swoon construiria um casebre-instalação intitulado *Acampamento Ersília*⁶ em frente ao museu (Figura 5), porém, sem qualquer sombra do ativismo político presente em outras experiências, como a de 2010, quando “esteve no Haiti após o terremoto com o propósito de desenvolver, com moradores de um vilarejo, alternativas para a construção de abrigos e residências adequadas ao clima (<http://konbitshelter.org/>)” (MASP, 2011). Tec pintaria os contornos de um peixe nas cercanias do museu, visível de suas janelas (Figura 4). Point pintaria os remendos das calçadas que dão as costas ao MASP. JR colaria uma reprodução de grandes proporções de *Kaiowá*, fotografia de José Roberto Ripper que integra o acervo do MASP, nos tapumes do anexo em construção. Invader espalharia mais de 50 intervenções em azulejo, com seus personagens de *videogame*⁷, por diversos pontos da cidade — talvez o melhor exemplo de obra a sair do Museu de Arte de São Paulo para efetivamente travar diálogo crítico com a cidade, perfazendo um circuito por diversos pontos da metrópole, embora inteiramente restritos ao seu centro expandido, que, como nos mostra a pesquisadora Isaura Botelho (2003), funciona quase como limite para os equipamentos culturais da cidade. O diálogo com a cidade esbarrou, também, numa cena inacreditável: sua instalação, dentro do museu, dava para a porta dos fundos, completamente trancada e gradeada, ou seja, nesse caso, tinha-se um *de dentro e de fora* que, na realidade, não tinha qualquer chance de permeabilidade entre o MASP e a rua (Figuras 7 e 8).

Conforme comunicada pelo museu,

A ideia central de DE DENTRO E DE FORA é provocar no público a experiência de não saber onde está a arte. Ela pode estar em toda a parte, embaixo da escada, atrás do quadro ou dentro do buraco. Pode estar na sala de casa ou no meio da rua. Dentro ou fora do museu.

A exposição é uma experiência em si. Experimentamos o trabalho colaborativo, a participação do público em vários níveis, a instalação

⁶ Ersília era uma das *Cidades invisíveis* de Ítalo Calvino (2006, p. 72), aquela em que a teia das relações cidadinas ficava para trás sempre que complexa demais, e a cidade ia sendo refeita e refeita.

⁷ O mapa dos *space invaders* do artista francês estava exposto no museu. Disponível em: <<https://maps.google.com/maps/ms?msa=0&msid=214106657362604054425.0004a9b2aac2063ae44f0&hl=en&ie=UTF8&ll=-23.544852,-46.657739&spn=0.036166,0.073954&t=h&source=embed>>. Acesso em: 27 mar. 2013.

coletiva, o diálogo com a arquitetura de Lina Bo Bardi, com a paisagem urbana e a paisagem humana da cidade, experimentamos a conversa da arte com a vida paulistana.

A exposição propõe uma parceria com o público, que é convidado a passear dentro da obra feita de linguagens individuais que se contrapõem e formam uma obra-arquitetura única e penetrável. Obra que continua mesmo do lado de fora do museu, na rua, mesclando-se à cidade e a toda vida que acontece nela. O público acaba por sair do museu sem sair por inteiro da obra. (MASP, 2011)

Teixeira Coelho parece usar, como diria Canclini (2012), o trabalho de Regina Silveira como *plataforma para pensar* a política cultural do MASP naquele instante. Sua reflexão sobre os monumentos estatuários da cidade retorna na apresentação à segunda mostra sobre arte urbana no museu.

Em 2009, como vimos, dizia à repórter da *Folha de S.Paulo* Fernanda Mena (2009) que exibir *graffiti* dentro do MASP era “o reconhecimento [tardio] de um fenômeno cultural que existe na cidade”, embora isso se desse, como sabemos, num momento em que a discussão já se deslocava para o fato de a pichação entrar sem pedir licença nos sistemas de arte, a fim de questioná-los por meio do vandalismo. Para justificar a segunda mostra, opera com um dado de 2011, a decretação do fim das obras públicas estatuárias pela Prefeitura de São Paulo, para se convencer de que:

A ideia de arte pública muda radicalmente. Há pouco São Paulo decidiu não mais aprovar a instalação de bustos nas praças públicas com a justificativa, acertada, de que esse tipo de “arte” pertence ao século XIX e nada acrescenta ao cenário urbano. Uma inesperada e bem-vinda decisão, que alimenta as esperanças de bom senso e *aggiornamento* no trato do poder público com a arte. (TEIXEIRA COELHO, 2011)

Parece buscar, assim, uma aproximação entre seus trabalhos teóricos e a função que passara a exercer no MASP a partir de 2006, a qual passa pela necessidade de se criarem estratégias para, ao mesmo tempo, proporcionar novas experiências estéticas, renovar os públicos e ainda obter alguma resposta econômica para o tradicional equipamento cultural em que atua. Se por um lado Teixeira Coelho (2011) opera com coerência essa ponte teórico-prática ao dizer que é papel de todo museu “abrir-se para as diferentes sensibilidades de seu tempo, não apenas as já confirmadas”, por outro é possível entrever em sua apresentação o mesmo raciocínio que guiara Felipe Chaimovich (2009) ao apresentar a *Vertigem* d’OsGemeos, frisando o fato de que aquela arte entrou porque foi “convidada”:

É nesse contexto de renovação da arte e das ideias sobre arte que a exposição DE DENTRO E DE FORA / INSIDE OUT OUTSIDE IN apresenta-se como mais uma incursão do MASP no terreno da arte urbana — convidada para vir outra vez ao museu. A experiência de 2009/2010 superou todas as expectativas. O público do museu se renovou, os mais jovens se aproximaram e os outros também vieram. Alguns se surpreenderam, outros

confirmaram suas preferências, todos gostaram. O fato é que todo museu deve abrir-se para as diferentes sensibilidades de seu tempo, não apenas para as já confirmadas. (TEIXEIRA COELHO, 2011)

A despeito de todo o avanço existente entre a primeira e a segunda exposição de *graffiti* no MASP — com uma perceptível ampliação do diálogo com a cidade —, pode-se entender pelo texto de Teixeira Coelho que essa conflituosa reorganização da arte no espaço público, a qual se deu com o tempo, desde o século XIX até o XXI, precisou aguardar a solene abertura do museu para se legitimar — o que merece nossa ressalva. Mas não só. Desloca nossa atenção para as exposições seguintes realizadas pelo MASP, a fim de procurarmos indícios de uma maior aproximação com as ruas, que não seja apenas aquela preocupada com a estatística, ou seja, com a precisa quantificação do público.

Passado exatamente um ano do fim da segunda exposição destinada ao *graffiti*, o MASP bateria recordes de visitação exibindo obras de pintores mais para canônicos (Caravaggio, De Chirico, Modigliani, Vermeer) e bem-sucedidas mostras de arte histórica⁸. Porém, a instituição não pensaria em fazer “escândalo” similar ao feito por Lina Bo Bardi, conforme lembrou Marcelo Ferraz (2008b) refletindo sobre o que poderia ter sido “o mais significativo espaço expositivo” criado pela arquiteta do MASP:

Nenhum deles se equipara a um ato expositivo único, surpreendente e genial: quando da chegada a Salvador das obras do Museu de Arte de São Paulo emprestadas ao MAM-BA, Lina resolveu expor *A escola*, de Van Gogh, e *Rosa e azul*, de Renoir, ao ar livre em uma das mais populares e belas praças de Salvador, o Campo Grande. (FERRAZ, 2008b, p. 62-63)

Os tempos são outros, sabemos, e o próprio Marcelo Ferraz (2008b) faz questão de nos lembrar. Mas somente a sequência de programações do prestigioso Museu de Arte de São Paulo, que um dia foi planejado para ser um *museu sem paredes* (FERRAZ, 2011), poderá mostrar o quanto este estará interessado ou não em dialogar mais efetivamente com as manifestações culturais que ocorrem na cidade, e o quanto, por outro lado, estará interessado em sair de seu universo protegido para competir criticamente pelos sinuosos espaços da *urbes*. O que, ao interpretarmos Teixeira Coelho (2011), em seu texto de apresentação à segunda mostra de *graffiti* no MASP, ainda não parece ser a intenção atual do museu:

Não se trata de disputar um espaço de exposição com a cidade, mas de criar as condições para que se renovem os modos de pensar e perceber arte neste século XXI. Aquilo que antes girava apenas na esfera dos iniciados agora se

⁸ Em sua coluna de 4 de fevereiro de 2013 no jornal *Folha de S.Paulo*, a jornalista Mônica Bergamo deu como chamada “A arte é *pop*”, noticiando que o museu bateu seu recorde de público em 2012: 851 mil visitantes contra 774 mil em 2011. As exposições *Roma: a vida e os imperadores*, *Luzes do Norte: desenhos e gravuras do Renascimento alemão* e *Caravaggio e seus seguidores* foram, na ordem, as três que mais público tiveram.

coloca ao alcance de novos públicos. E o que era quase invisível, embora se escancarasse nos muros da cidade, com iniciativas como esta apresenta-se sob o foco de um potente holofote. Algo se perde no processo, como sempre: no caso, uma certa (e em parte já superada) clandestinidade. Mas, muita outra coisa se ganha. (TEIXEIRA COELHO, 2011)

5 EPÍLOGO: POR UMA POLÍTICA CULTURAL QUE DIALOGUE COM A CIDADE

Pretendemos, ao analisar a aproximação de equipamentos culturais, como o MASP, com o *graffiti*, sinalizar que a política cultural que entendemos como condizente com os desafios da contemporaneidade é aquela em que a arte e a cultura são uma ponta de lança para a *invenção do próprio futuro* (FURTADO, 2012).

Essa política cultural voltada à *invenção* (FURTADO, 2012), à *metáfora* (CANCLINI, 2012), à *experiência* (BONDÍA, 2002) e à *emancipação* (RANCIÈRE, 2011), em que produtores e receptores se tornam protagonistas de sua própria vida, é uma política cultural interessada em ampliar possibilidades, e não em restringi-las. Que está baseada na interculturalidade e compreende que os confrontos interculturais são inerentes ao processo e progresso cultural (CANCLINI, 2004). Por não entender a arte e a cultura separadas da vida, é ainda uma política cultural conectada ao espaço público, e que entende que é seu dever zelar pela expressão na arena pública, alargando as noções de liberdade, o que significa entender que as decisões finais sobre o que é bom ou não é bom cabem aos receptores que, críticos, deixarão de ser apenas receptores para serem cocriadores. Ou *prosumidores* mais repertoriados.

Trata-se de uma política cultural, portanto, que enxerga de modo dialógico as relações entre as pessoas e os equipamentos culturais, e entre estes e o espaço público — e finalmente entre todos esses entes e as questões ligadas à condição humana, compreendendo que a invenção do próprio futuro precisa sair do simbólico para se dar na vida concreta. Mas não é uma política cultural ingênua: sabe que opera dentro do simbólico e que, para se conquistarem modificações no plano social, precisa ser trabalhada na perspectiva da *centralidade da cultura* (TEIXEIRA COELHO, 2007).

Essa política cultural que perseguimos entende que é mais importante assegurar que os espaços culturais sejam espaços de diálogo, que ampliem os debates sobre a vida em sociedade, do que definir a que se deve ou não ter acesso. É uma política cultural que quer ampliar desejos, e não que os torna acessíveis a poucos ou pasteurizados para que atinja muitos. Que entende que estar *dentro* ou *fora* não exprime mais apenas falta de acesso, mas que pode significar também opção política. E que a discussão *dentro x fora*, hoje, deve passar também pela oposição *real x virtual* representada pelos frenéticos avanços tecnológicos.

Logo, é uma política cultural que compreende, no que diz respeito ao *graffiti* e à pichação, que estes existem com ou sem o museu, têm vida própria nas ruas — e que, portanto, trazê-los para dentro do museu vai muito além de simular experiências de rua. E que, por isso tudo, compreende que seu relacionamento ativo com as manifestações da cidade, e com as pessoas que a dão vida, é fundamental para o contínuo exame de sua real razão de ser.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No conto “A rua”, de 1905, o carioca João do Rio (2008) mais uma vez explicitava seu amor pela alma encantadora das ruas, acima de todas as coisas. Dizia ele, *flâneur* do século XIX, que “os séculos passam, deslizam, levando as coisas fúteis e os acontecimentos notáveis. Só persiste e fica, legado das gerações cada vez maior, o amor da rua” (p. 28). Por sua vez, Henri Lefebvre (2001), urbanista francês, escrevia em seu livro mais famoso que “o direito à cidade, isto é, à vida urbana, [é a] condição de um humanismo e de uma democracia renovados” (p. 7).

Na segunda década do século XXI, que sabemos ser cada vez mais dura com a maioria dos moradores das grandes cidades, acreditamos que os dois desejos militantes, o amor da rua e o direito à cidade, precisam estar no topo de nossas prioridades para nos tornarmos cidadãos plenos, que tenhamos o direito à felicidade no urbano. Para que possamos superar a avalanche de incerteza comum às metrópoles, é preciso que possamos amá-la. Para que possamos amá-la, é preciso que tenhamos o direito a ela, o que significa podermos ir à arena pública em igualdade de condições e com o direito de expressarmos livremente nossas concordâncias e discordâncias quanto aos rumos da cidade em que vivemos.

Nada disso é fácil. Porém, nada disso é impossível. Ambos desejos fazem parte de uma utopia, a qual, como diz Lefebvre (2001), está no plano do “possível-impossível”. Acreditamos que cabe a todos nós pensarmos em modos de deslocar essa utopia cada vez mais em direção ao possível.

Por esse motivo, dissemos logo de início, no Resumo deste trabalho, considerar como premissa básica a crença de que, com a intensificação do diálogo entre os equipamentos culturais da cidade e o espaço público, poderemos caminhar em direção a uma contínua renovação dos laços entre os moradores ou visitantes da cidade e seus equipamentos culturais. Conforme dissemos, intensificar o relacionamento entre pessoas, arte e cultura, equipamentos culturais e cidade é, a nosso ver, uma questão fundamental para a ampliação dos usos da cidade e para direcionar cada vez mais seus moradores e visitantes em direção ao simbólico.

O contato com o simbólico, conforme acreditam diversos autores a que recorremos para o embasamento de nosso ponto de vista, como Teixeira Coelho, Néstor García Canclini, Jacques Rancière e tantos mais, tem o potencial de construir mapas provisórios que dialogam com a cidade, permitindo noutro plano que reflitamos sobre questões que a crueza do cotidiano, muitas vezes dessimbolizante, não permitiria que elaborássemos.

Para concentrar nossas reflexões, fizemos a escolha de um equipamento cultural que é um dos principais símbolos de São Paulo, o Museu de Arte de São Paulo (MASP). A escolha deveu-se ao fato de que, se o museu foi durante muitas décadas um caso exemplar de equipamento cultural que dialogava criticamente com a cidade, graças à maneira como expunha seu glorioso acervo, às exposições temporárias muito variadas e ao apuro intelectual, recheado de perspicácia e ousadia, representado pelo trio de visionários Francisco de Assis Chateaubriand, Pietro Maria Bardi e Lina Bo Bardi, isso foi se perdendo com o tempo, em especial a partir de meados da década de 1990, quando o MASP e a cidade, num intervalo de menos de dez anos, viu Lina Bo Bardi morrer (1992), a instituição iniciar longa gestão marcada pela polêmica, pelo flerte neoliberal e pelo aceno às grandes exposições “espetaculares” (1994) e, já afastado, finalmente Pietro Maria Bardi também morrer (1999).

A pergunta que nos guiaria: por que o MASP decidiu exibir duas mostras dedicadas ao *graffiti* em três anos, entre 2009 e 2011? Interesse em atingir novos públicos, ao menos em tese apartados desse tipo de prática cultural? Tentativa de estabelecer novos modos de relacionamento com a cidade e, de algum modo, participar de sua reconfiguração? A ação permitiria estabelecer algum paralelo com as origens do museu concebido por Lina Bo Bardi, que nas suas primeiras décadas de criação travava forte diálogo crítico com a cidade?

O *graffiti* e a pichação eram escolhidos porque tinham potência para representar amplamente os desejos de uma parcela da população da cidade que queria participar dos seus rumos por meio do simbólico, em situações que normalmente se traduziam por uma grande disputa pelo direito à cidade (LEFEBVRE, 2001).

Chegamos a algumas respostas. Ao que tudo indica, o MASP escolheu o *graffiti* como manifestação urbana a ser ali exibida para ir em busca de um público novo, que não costuma frequentar tais espaços culturais. E também por perceber, a partir do sucesso de crítica e público que foi a mostra *Vertigem*, d’Os Gemeos, em 2009 (exposta no MAB-FAAP após ter sido recusada pelo MASP em 2008), que o aceno à dita “arte urbana” tinha potencial para conquistar bilheteria significativa.

A inauguração da mostra Arte urbana contemporânea — De dentro e de fora/Inside out outside in (17 de agosto a 23 de dezembro de 2011), menos de dois anos depois do

encerramento de Arte urbana contemporânea: de dentro para fora/de fora para dentro (20 de novembro de 2009 a 14 de fevereiro de 2010), dava a entender que o museu poderia estar se esforçando para estabelecer novos modos de relacionamento com a cidade e, de algum modo, participar de sua reconfiguração. A aproximação também sugeriria que estivesse interessado em resgatar, ao menos em parte, as origens do museu concebido por Lina Bo Bardi, que nas suas primeiras décadas de criação travava forte diálogo crítico com a cidade.

A sequência de exposições realizadas pelo MASP, porém, que bateu recordes de visitação exibindo obras de pintores mais para canônicos (Caravaggio, De Chirico, Modigliani, Vermeer) e bem-sucedidas mostras de arte histórica, sugere que a interação com a cidade representada pelo flerte com o *graffiti* e a arte urbana foi algo mais momentâneo que sinalizador de uma reorientação de sua política cultural.

O estudo de tais iniciativas, a despeito de seus eventuais acertos pontuais, quer pela abertura do espaço ao novo e remotamente imprevisível, quer pela manutenção da potência de alguns trabalhos expostos, fortaleceu nossa opinião de que o *graffiti* e a pichação que existem espontaneamente no espaço público têm mais potência que os trabalhos criados graças à negociação, os quais, existindo na rua ou nos equipamentos culturais, parecem-nos tender à domesticação.

Porém, entendemos que tais iniciativas que envolvam o *graffiti*, ao se transformarem em políticas culturais consistentes, que efetivamente desejem dialogar com a cidade, devem ser repetidas. Uma política cultural concebida para dialogar com a cidade deve incluir o maior espectro possível de trabalhos artístico-culturais que aconteçam no espaço público, *graffiti* e pichação incluídos — mas não só. Deve haver a preocupação de, pelo caminho do dissenso (RANCIÈRE, 2011), abrir a cidade para que seus moradores e visitantes possam manter contato com novas experiências do sensível, que os coloquem em estado permanente de questionamento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BAUDRILLARD, J. Cultura y simulacro. Barcelona: Editorial Kairós, 1978. Disponível em: <<http://hauntedhouse.comoj.com/archivos/audrillard-jean-cultura-y-simulacro.pdf>>. Acesso em: 1 maio 2013.

BONDÍA, J. L. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. In: **Revista Brasileira de Educação**, jan./fev./mar./abr. 2002, n. 19, p. 20-28. Disponível em: <http://www.anped.org.br/rbe/rbedigital/rbde19/rbde19_04_jorge_larrosa_bondia.pdf>. Acesso em: 19 fev. 2013.

BOTELHO, I. Os equipamentos culturais na cidade de São Paulo: um desafio para a gestão pública. In: **Fórum Internacional Economia Criativa**. São Paulo, 2003. Disponível em:

<<http://www.economiacriativa.sp.gov.br/videoDocumento/documentos/S%C3%A3o%20Paulo%20-%20equipamentos%20culturais.pdf>>. Acesso em: 11 nov. 2010.

CAKOFF, L. OsGemeos. In: VERANO, P. N. (org.). **Livro do ano 2010: os principais eventos de 2009**. São Paulo: Balsa Planeta Internacional, 2009, p. 280-283.

CALVINO, I. **As cidades invisíveis**. São Paulo: Companhia das Letras, 2006.

CANCLINI, N. G. **A sociedade sem relato: antropologia e estética da iminência**. São Paulo: Edusp, 2012.

CANCLINI, N. G. **Diferentes, desiguales y desconectados: mapas de la interculturalidad**. Barcelona: Ed. Gedisa, 2004.

CASTLEMAN, C. **Getting up: subway graffiti in New York**. Cambridge: MIT Press, 1982.

CHAIMOVICH, F. OsGemeos no museu. In: **OsGemeos Vertigem**. Catálogo da exposição. São Paulo: MAB-Faap, 25 out.-13 dez. 2009.

CHALFANT, H. e PRIGOFF, J. **Spraycan art**. New York: Thames & Hudson, 2005.

CHALFANT, H. e SILVER, T. **Style wars**. Disponível em:

<<http://www.youtube.com/watch?v=wuRr4n1ZTRM>>. Acesso em: 8 abr. 2013.

CYPRIANO, F. Dupla cria “cosmética da pobreza”. In: **Folha de S.Paulo**. São Paulo: Empresa Folha da Manhã, 16 nov. 2009. Disponível em <<http://www1.folha.uol.com.br/fsp/ilustrad/fq1611200916.htm>>. Acesso em: 8 abr. 2013.

DELEUZE, G. e GUATTARI, F. **Rizoma: introducción**. Barcelona: Pre-Textos, 2005.

FARIAS, A. Regina Silveira. In: **Arte brasileira hoje**. São Paulo: Publifolha, 2002, p. 114-117 (coleção Folha Explica, n. 40).

FERRAZ, M. C. Os espaços de Lina Bardi. In: **Ocupação do Espaço** (Caderno SESC-Videobrasil, n. 4). São Paulo: Edições SESC, 2008b, p. 55-63.

FERRAZ, M. C. Uma ideia de museu. In: GROSSMANN, M. e MARIOTTI, G. (orgs.). **Museu arte hoje/Museum Art Today** (Coleção Fórum Permanente; v. 1). São Paulo: Hedra, 2011, p. 123-126.

FERREIRA, A. B. H. **Novo Aurélio século XXI: o dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1999.

FURTADO, C. **Criatividade e dependência na civilização industrial**. São Paulo, Companhia das Letras, 2008.

FURTADO, C. **Ensaio sobre cultura e o Ministério da Cultura**. Rio de Janeiro: Contraponto/Centro Internacional Celso Furtado, 2012.

JENKINS, S. In a War Zone Wide-Awake. In: NAAR, J. **The birth of graffiti**. New York: Prestel Publishing, 2007.

LEFEBVRE, H. **O direito à cidade**. São Paulo: Centauro, 2001.

MAILER, N. e NAAR, J. **The faith of graffiti**. New York: Icon!t/HarperCollins, 2009.

MASP. **Arte urbana contemporânea: De dentro e de fora/inside out outside in.** Área específica sobre a exposição no *site* oficial do Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand. Apresenta informação relativa à mostra ocorrida entre 17 ago.-23 dez. 2011. Disponível em: http://masp.art.br/masp2010/exposicoes_integra.php?id=107&periodo_menu=2011. Acesso em: 8 abr. 2013.

MASP. **Arte urbana contemporânea: De dentro para fora/De fora para dentro.** Área específica sobre a exposição no *site* oficial do Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand. Apresenta informação relativa à mostra ocorrida entre 20 nov. 2009-14 fev. 2010. Disponível em: http://masp.art.br/masp2010/exposicoes_integra.php?id=8&periodo_menu=2010. Acesso em: 8 abr. 2013.

MENA, F. Exposição leva arte dos muros da cidade às salas do MASP. In: **Folha de S.Paulo.** São Paulo: Empresa Folha da Manhã, 16 nov. 2009. Disponível em <http://www1.folha.uol.com.br/folha/ilustrada/ult90u652914.shtml>. Acesso em: 8 abr. 2013.

NAAR, J. **The birth of graffiti.** New York: Prestel Publishing, 2007.

OLIVEIRA, L. M. B. A cidade como projeto coletivo: impressões sobre a experiência de Medellín. In: **Tempo e Argumento:** Revista do Programa de Pós-graduação em História. Florianópolis, v. 3, n. 2, p. 164-181, jul./dez. 2011. Disponível em: <http://www.revistas.udesc.br/index.php/tempo/article/view/2175180303022011164>. Acesso em: 5 abr. 2013.

RANCIÈRE, J. **O espectador emancipado.** São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012.

RANCIÈRE, J. **O mestre ignorante:** cinco lições sobre a emancipação intelectual. Belo Horizonte: Autêntica, 2011.

RIBEIRO, G. L. Por um projeto intercultural crítico. In: BARROS, J. M. B. e KAUARK, G. **Diversidade cultural e desigualdade de trocas:** participação, comércio e comunicação/organização. São Paulo: OIC/ODC/Editora PUC Minas, 2011, p. 155-162. Disponível em: <http://www.itaucultural.org.br/bcodemidias/001810.pdf>. Acesso em: 18 fev. 2013.

RIO, J. “A rua”. In: **A alma encantadora das ruas.** São Paulo: Companhia das Letras, 2008, p. 28-52.

SANTOS, P. S. Arte nos muros: um estudo sobre o *graffiti* na cidade de João Pessoa. In: **II Seminário Nacional Sociologia & Política.** Curitiba: UFPR, 15-17 set. 2010. Disponível em: <http://www.seminariosociologiapolitica.ufpr.br/anais/GT08/Paulo%20Sergio%20dos%20Santos.pdf>. Acesso em: 5 abr. 2013.

TEIXEIRA COELHO NETO, J. Apresentação da mostra. In: **Arte urbana contemporânea: De dentro e de fora/Inside out outside in.** Área específica sobre a exposição no *site* oficial do Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand. Apresenta informação relativa à mostra ocorrida entre 17 ago.-23 dez. 2011. Disponível em: http://masp.art.br/masp2010/exposicoes_integra.php?id=107&periodo_menu=2011. Acesso em: 8 abr. 2013.

TEIXEIRA COELHO NETO, J. Arte pública, espaços públicos e valores urbanos. In: **Guerras culturais: arte e política no novecentos tardio**. São Paulo: Iluminuras, 2000a, p. 103-116.

TEIXEIRA COELHO NETO, J. TEIXEIRA COELHO NETO, J. **Dicionário crítico de política cultural**. São Paulo: Iluminuras, 2012.

TEIXEIRA COELHO NETO, J. Política cultural em nova chave: indicadores qualitativos da ação cultural. In: **Revista Observatório Itaú Cultural/OIC** n. 3 (set./dez. 2007). São Paulo: Itaú Cultural, 2007, p. 9-21. Disponível em: <http://d3nv1jy4u7zmsc.cloudfront.net/wp-content/uploads/itau_pdf/000567.pdf>. Acesso em: 23 mar. 2013.

TEIXEIRA COELHO NETO, J. Sobre *parar* e depois *sumir*. In: **Tramazul**. Área específica sobre a exposição no *site* oficial do Museu de Arte de São Paulo Assis Chateaubriand. Apresenta informação relativa à intervenção ocorrida entre 13 nov. 2010 e 23 mar. 2011. Disponível em: <http://masp.art.br/masp2010/exposicoes_integra.php?id=78&periodo_menu=2011>. Acesso em: 8 abr. 2013.

TEIXEIRA COELHO NETO, J. Una política para la cultura inerte. In: **Revista Toda Vía** n. 4 (abr. 2003). Buenos Aires, Revista Todavía, 2003, p. 9-13. Disponível em: <<http://www.revistatodavia.com.ar/todavia04/notas/Teixeira%20Coelho/txtteixeira.html>>. Acesso em: 23 mar. 2013.

MEDIAÇÃO E FORMAÇÕES SIMBÓLICAS: NOTAS CASSIRERIANAS SOBRE LINGUAGEM, CONHECIMENTO E CULTURA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

MEDIATION AND SYMBOLIC FORMATIONS: CASSIRERIAN NOTES ON LANGUAGE, KNOWLEDGE AND CULTURE IN THE INFORMATION SCIENCE

Gustavo Silva Saldanha

Resumo: Como podemos compreender as formas simbólicas a partir do modo de pensamento e de intervenção na realidade social da Ciência da Informação e das práticas informacionais? A partir desta questão de pesquisa, constrói-se neste trabalho uma discussão sobre o papel dos estudos de mediação, circulação e apropriação dos saberes, tanto em seu movimento teórico, visando à aplicação, ou seja, à intervenção de uma práxis que se afirma “informacional”, quanto em seu movimento metateórico, visando à (re)configuração do pensar tecido sob este *modus* “informacional” de conceituar o mundo contemporâneo. O objetivo geral do trabalho é reconhecer e discutir as relações entre simbolismo e práticas de mediação a partir da filosofia das formas simbólicas do filósofo Ernst Cassirer. A abordagem metodológica do trabalho comporta duas “etapas”: reflexão filosófica e extensão empírica. A primeira busca definir o espaço e o tempo das aproximações entre os estudos de mediação, circulação e apropriação dos saberes na Filosofia da Linguagem, na Filosofia da Cultura e na Epistemologia da Ciência da Informação. A segunda apresenta uma breve incursão empírica sobre as possibilidades de intervenção do olhar “informacional” na realidade, indicando a abordagem etnográfica como gesto metodológico característico dos projetos de elucidação das relações entre formas simbólicas e mediação, e as feiras, como *locus* de “ocupação simbólica” e de vivência das práticas informacionais. Como principais resultados, sublinha-se a profunda “intimidade” da filosofia das formas simbólicas cassirerianas e os estudos de mediação, circulação e apropriação dos saberes e as potenciais margens abertas de investigação neste domínio.

Palavras-chave: Mediação. Linguagem. Cultura. Formações simbólicas. Ciência da Informação

Abstract: How can we understand the symbolic forms from the mode of thought and action in the social reality of Information Science and informational practices? From this question, this paper investigates the role of mediation studies, circulation and appropriation of knowledge in its theoretical and application course. The main objective is to recognize and to discuss the relationship between symbolism and practices of mediation from the Ernst Cassirer’ philosophy of symbolic forms. The methodological approach to work has two "stages": philosophical reflection and empirical extension. The first seeks to define the space and time between the approaches of studies of mediation, circulation and appropriation of knowledge in the Philosophy of Language, Philosophy of Culture and Information Science Epistemology. The second, presents a brief empirical approach into the possibilities of intervention informational view point in reality, indicating the ethnographic method as mode of elucidation of symbolic forms and mediation, and the fairs as a locus of "symbolic occupation "and experience the informational practices. As main results, underlines the deep relation between philosophy of symbolic forms cassirerianas and studies of mediation, circulation and appropriation of knowledge and potential margins of open research in this field.

Keywords: Mediation. Language. Culture. Symbolic Formations. Information Science

1 CONSIDERAÇÕES INICIAIS

A liberdade que possuía Adão quando criou as primeiras denominações para concepções complexas, não dispondo de nenhum modelo além daquele que lhe era sugerido pelos seus próprios pensamentos, esta mesma liberdade existiu e continua a existir para todos os homens.

Ernst Cassirer (2001)

De um lado, sob a influência direta da “viragem neodocumental” na epistemologia da Ciência da Informação (CI), nos últimos vinte anos, especificamente, na releitura do pensamento otletiano proposta, por exemplo, por Ronald Day, Bernd Frohmann, Michael Buckland e Boyd Rayward, de outro, sob o ponto de vista simbólico dos estudos de mediação de Jean Davallon (2007), este estudo pretende colocar em discussão os fundamentos do simbolismo nos gestos de mediação, circulação e apropriação dos saberes. O decurso deste estudo expõe a questão da “naturalização” de uma epistemologia para e da informação, que afasta mito, linguagem e arte do bojo dos estudos informacionais (sob a inflexão “científica”). Este movimento de afastamento da “cultura” no discurso epistemológico da CI é, no entanto, estremecido quando se percebe o desenvolvimento dos estudos de mediação, seu referencial teórico, suas escolhas metodológicas e seus modos de perceber a realidade social, como explorado por Almeida (2008).

O trabalho ora apresentado é parte dos resultados do projeto em curso “Trilhar o Trivium: a filosofia da Ciência da Informação na tradição filosófica da linguagem”, que procura compreender as relações entre lógica (principalmente sua historicidade, que resulta na logicidade simbólica), gramática (a partir do ponto de vista de sua constituição como produção de símbolos) e retórica (tomada como expressão do simbólico) no contexto de formação do pensamento, institucionalização e desenvolvimento dos estudos informacionais. É complementar ao projeto a procura por um esforço bibliográfico e documental, de caráter histórico e comparado, que se elabora na direção de uma perspectiva hermenêutica. Tal epistemologia histórica é completada, no sentido empírico, por aproximações etnográficas, que permitem relacionar simbolismo e vivência.

Uma pergunta central se interpõe à presente discussão, junto à visão davalloniana de mediação: como podemos compreender as formas simbólicas a partir do modo de pensamento e de intervenção na realidade social da Ciência da Informação e das práticas informacionais em seu sentido plural (para além da epistemologia propriamente dita)? A partir destas, outras questões preambulares estão reunidas nas seguintes perguntas: como o documento pode ser apreendido sob uma filosofia da cultura?; como se pode “dizer a informação” em um panorama de forças simbólicas abertas e em movimento?; como o conceito de “mediação” pode ser encarado sob a via de uma filosofia das formas simbólicas? Desdobram-se das

observações iniciais, tópicos mais verticais, que buscam outros modos de perceber o “universo documental”, a saber: como podemos pensar as relações entre mito e informação?; como se dá a análise das forças simbólicas nas práticas de organização do conhecimento; como se edificam simbolicamente as práticas de validação de objetos (por exemplo, livros raros) e indivíduos (por exemplo, profissionais da informação) nos contextos de outrora e contemporâneo?

É-nos cara a crítica, porém, ao “neodocumentalismo documental”, ou, ainda, ao “neodocumentalismo anglófono” (constituído primeiramente por Bradford) centrado na percepção da construção historiográfica dos estudos informacionais a partir da visão de Paul Otlet e seu conceito de documento no Novecentos, sem considerar a elaboração do pensamento do advogado belga no século XIX. É neste período anterior que acreditamos estar o início da construção de uma visão simbólica dos construtos “reais” (formas físicas) e “sociais” (formas humanas), distinta de uma visão positivista (análise clássica do pensamento otletiano) ou puramente sócio-documental pré-informacional (análise panegírica do caráter visionário do advogado belga; em outras palavras, conjunto de discursos que tomam Paul Otlet como o “pai francófono de uma Ciência da Informação anglófona” e “patrono intelectual das redes mundiais de interconexão”).

A abordagem crítica ao “neodocumentalismo” reconhece, todavia, sua relevância e, principalmente, aponta para a abertura da discussão de uma filosofia da cultura no contexto de construção da própria CI. Esta abertura – que, em nosso entendimento, se dá estruturalmente nos estudos de mediação desenvolvidos no pensamento francês e no pensamento latino-americano – torna-se fundamental para as incursões epistemológicas e historiográficas dos estudos informacionais, principalmente, na América Latina, pois: contesta a prioridade “metacientífica” de construção da CI; (re)estabelece um lugar para a “cultura” dentro dos estudos da informação; sugere novos autores, conceitos e populações pesquisáveis no pensamento informacional.

O resultado do estudo é a procura pela compreensão das relações entre “formas simbólicas” e “circulação e apropriação dos saberes” a partir de experiências urbanas. Como sugestão de análise, se propõe o olhar preliminar sob as feiras de livros e de antiguidades e suas camadas sobrepostas de produção simbólica da realidade no cerne dos artefatos informacionais. Para tal empreendimento, buscamos uma linha de argumentação filosófica ancorada em Ernst Cassirer. A discussão é tratada sob o viés da trilogia “A filosofia das formas simbólicas” – fenomenologia do conhecimento, pensamento mítico e linguagem –, complementada pela obra de revisão “Ensaio sobre o homem”.

A abordagem metodológica deste recorte do projeto comporta duas “etapas”: reflexão filosófica, com base empírico-bibliográfica, e fundamentação empírico-qualitativa, de abordagem etnográfica. A primeira, mais extensa, busca definir o espaço e o tempo das aproximações entre os estudos de mediação, circulação e apropriação dos saberes na Filosofia da Linguagem, na Filosofia da Cultura e na Epistemologia da Ciência da Informação. A segunda apresenta uma breve incursão sobre as possibilidades de intervenção do olhar “informativo” na realidade, indicando a abordagem etnográfica como gesto metodológico característico dos projetos de elucidação das relações entre formas simbólicas e mediação. Como principais resultados, sublinha-se a profunda “intimidade” da filosofia cassireriana das formas simbólicas e os estudos de mediação, circulação e apropriação dos saberes e as potenciais margens abertas de investigação neste domínio.

2 ACHEGAS ÀS FORMAÇÕES SIMBÓLICAS: UM CAMINHO DA LINGUAGEM NA FILOSOFIA E UMA VIA DA FILOSOFIA PARA A LINGUAGEM ORDINÁRIA

[...] a ciência certamente nunca é capaz de dar um salto sobre suas próprias sombras.

Ernst Cassirer (2011, p. 66)

O “simbolismo”, como objeto conceitual de análise no terreno da filosofia e das ciências sociais, ganha evidência no século XX com um conjunto vasto de teóricos, com destaque pujante para alguns autores, como é o caso de Pierre Bourdieu. Para nossa reflexão, é fundamental pensar as relações entre “linguagem”, “linguagem & retórica” e, por fim, “linguagem, retórica & simbolismo”. Este jogo não pressupõe um processo hierárquico ou, ainda, uma tensão em sobreposição ou, até mesmo, uma escada evolutiva entre os três elementos. Ao contrário, eles assim se apresentam apenas para compreensão do itinerário de nosso pensamento, tecido entre a crítica filosófica do essencialismo da linguagem no filósofo Ludwig Wittgenstein – o “segundo Wittgenstein” –, no pressuposto epistemológico das relações entre “linguagem, hermenêutica e retórica” em Rafael Capurro, e, por fim, das relações entre “linguagem, formas simbólicas e conhecimento” no filósofo Ernst Cassirer.

Especificamente, nossa abordagem, que procura observar as relações pontuais entre Retórica, Filologia e CI, pode encontrar várias desembocaduras que permitem abrir caminho para o emaranhado que integra e dá vida ao elo entre os saberes e fundamenta a independência da OS como saber. Como lembra Baratin (2008, p. 228), “a própria gênese da gramática está ligada à biblioteca”, aquela que é, a nosso ver, a “instituição-metáfora” da OS, envolvendo, nesse bojo, o desenvolvimento paralelo entre um pensamento retórico, um pensamento filológico e um pensamento bibliológico.

É importante lançar a visão de constituição de uma “filosofia da cultura” para uma filosofia da informação – ou, filosofia do documento, como na crítica de Bernd Frohmann. É neste ponto que linguagem, retórica e simbolismo se apresentam como categorias fundacionais para a compreensão do que pode vir a ser uma Ciência da Informação, principalmente quando se permite a visão epistemológica a partir dos movimentos de mediação, circulação e apropriação dos saberes. É, pois, aqui que adentramos o pensamento cassireriano. Não se pode, dentro de uma filosofia da cultura, escapar das noções de representação e mediação, noções tão caras à longa procura por dar a uma ciência para informação seu *locus* epistemológico, seu lugar na árvore dos saberes.

Ernst Cassirer, caracterizado como um filósofo neokantiano, busca construir, a partir da obra “Filosofia das formas simbólicas”, um modo distinto de compreensão do homem, a partir da linguagem. Ainda que estruturalmente vinculado a um idealismo filosófico, Cassirer reelabora a construção do pensamento filosófico, considerando as questões de distinção entre mito e filosofia, mas demonstrando como todas as práticas humanas são fruto de uma certa “formação simbólica”, imersa em “sistemas simbólicos” que já “prescrevem” “métodos e técnicas” de construção do conhecimento. Isto significa problematizar não apenas um, mas os diferentes modos de coconstituição dos saberes a partir de um processo intersubjetivo.

Para o empreendimento, sua “filosofia das formas simbólicas”, redigida nos anos 1920 após seu contato com a Biblioteca de Ciências da Cultura em Hamburgo, é dividida em três livros. No primeiro, Cassirer (2001) debruça-se sobre a linguagem, buscando estabelecer seu conceito de “forma simbólica”. Destaca-se aqui a tentativa de verificar, à moda dos filósofos da linguagem, a presença do conceito central deste fazer filosófico, a própria “linguagem”, na elaboração do pensamento de cada filósofo partindo do idealismo grego e chegando até o desenvolvimento da linguística no século XIX. Chama a atenção o peso dado por Cassirer (2001, p. 387) à relação entre produção do conhecimento, simbolismo e linguagem.

Influenciado objetivamente por Humboldt, o ponto de inflexão cassireriano concebe uma dada “atuação da imaginação da língua”, que estabelece um método próprio de criação – atuação esta que permite tanto a vigência do mito quanto da lógica. É compartilhada com Humboldt e Aristóteles a hipótese original da relação entre discurso e linguagem – a linguagem não pode ser fruto das “particularidades”, ou seja, não pode ter nascido “puramente” da designação de coisas e de sua nomeação. Ela teria surgido, necessariamente, da frase – abordagem esta da “primazia da frase sobre a palavra” (CASSIRER, 2001, p. 390)

A conclusão cassireriana para a relação entre conhecimento e linguagem no primeiro volume da “filosofia das formas simbólicas” parece-nos elementar para os estudos de

mediação, circulação e apropriação dos saberes dentro da Ciência da Informação. Para Cassirer (2001), a oposição tradicional da filosofia – desde Parmênides – entre o sensível e o intelectual não pode tocar a “questão da língua”. Esta, segundo o filósofo alemão, em “todas as suas manifestações e em cada etapa de sua evolução, constitui uma forma de expressão simultaneamente sensível e intelectual” (CASSIRER, 2001, p. 416). Os fundamentos da filosofia neodocumentalista de Frohmann (2008), a seguir discutidos, nos trazem à luz exatamente a crítica ao mentalismo e as relações objetivas entre sensibilidade e intelecto na construção social do conhecimento.

No segundo volume da “filosofia das formas simbólicas”, à busca de uma crítica da consciência mítica, Cassirer (2004) reconsidera o “mito” como objeto de estudo filosófico, criticando a radicalidade de sua separação, na Antiguidade, de outros modos de conhecimento. Aqui o filósofo retoma a questão da “origem da linguagem”, estabelecendo o ponto de inflexão de seu debate a partir da “origem do mito” – seriam estas questões indissociáveis em seu raciocínio. Em linhas gerais, Cassirer (2004) procurará demonstrar que os conceitos teóricos de espaço, tempo e número, bem como os conceitos jurídicos e intelectuais, como também as construções da economia, da arte e da técnica, estão presentes, sob diferentes entonações, no “pensamento mítico”.

Uma de suas tentativas iniciais de demonstração filosófica do argumento acima está em sua crítica ao positivismo de August Comte. Cassirer (2004, p. 7-8) discute que “o conhecimento se torna senhor do mito” apenas quando o nega e o retira de seus horizontes de reflexão. Por sua vez, o “conhecimento”, em sua etapa “positiva”, termina por se reencontrar com o “adversário que aparentemente vencera em definitivo”.

A ciência só atinge sua forma própria na medida em que expurga todos os componentes míticos e metafísicos. Contudo, justamente a evolução da doutrina de Comte mostra que precisamente os momentos e motivos que ela acreditou ter atravessado já em seu início, nela continuam vivos e atuantes. **O próprio sistema de Comte, que começou desterrando tudo o que era mítico para os primórdios e para a pré-história da ciência, culmina numa superestrutura mítico-religiosa.** [...] A ciência conserva desde há muito uma antiquíssima herança mítica, à qual apenas imprime uma outra forma.” (CASSIRER, 2004, p. 8, grifo nosso)

Tecendo as análises para a (re)construção de uma filosofia do mito – principalmente, das relações perdidas entre filosofia e mito –, Cassirer (2011) avança para a argumentação mais densa e diretamente epistemológica de seu pensamento: no volume três da “filosofia das formas simbólicas”, o filósofo busca, segundo uma “fenomenologia do conhecimento”, demonstrar a vigência do conhecimento simbólico e suas formas de constituição do próprio pensamento. Aqui, “língua”, “mito” e “arte” são denominadas diretamente “formas

simbólicas”, das quais derivam as demais. A “filosofia das formas simbólicas”, devota de uma crítica à teoria do conhecimento de base kantiana, não se volta para um olhar “exclusivamente e em primeiro plano para o domínio dos conceitos do mundo puramente científicos e exatos, mas para todas as direções do entendimento de mundo”. (CASSIRER, 2011, p. 29)

Concluída em julho de 1929, a “fenomenologia do conhecimento” de Cassirer (2011, p. 29) afirma que o ponto de vista filosófico aqui em questão “procura apreender esse entendimento em sua multiplicidade de formas, em sua totalidade e na distinção interna de suas manifestações”. Para o filósofo alemão, tal processo de “‘entender’ o mundo nunca se mostra como simples aceitação, como simples repetição de uma dada estrutura da realidade, mas contém em si uma atividade livre do intelecto.” (CASSIRER, 2011, p. 29)

O desenho da abordagem da filosofia das formas simbólicas estabelece que o conhecimento simbólico permite um significado próprio para a apreensão do mundo dos objetos. Conhecer o caráter simbólico das “coisas”, inclusive dos “conceitos”, não estabelece um “conflito” com qualquer validade objetiva que se possa identificar. Ao contrário, na visão cassireriana, “constitui um fator dessa mesma validade e de sua fundamentação”. (CASSIRER, 2011, p. 44)

Resultado da síntese dos três volumes da “filosofia das formas simbólicas”, o livro “Ensaio sobre o Homem: introdução a uma filosofia da cultura humana”, tornou-se uma espécie de “índice” da teoria cassireriana do conhecimento. Aqui o filósofo alemão apresenta a replicada máxima de definição do homem como animal *symbolicum* e não *rationale*. Esta visão aponta para a crítica epistemológica idealista e racionalista, estabelecendo que o homem não vive apenas em um mundo físico, mas em um mundo substancialmente simbólico. Pressuposições anteriormente elaboradas são condensadas no “Ensaio”, como é o caso da crítica mitológica – “A racionalidade é de fato um traço inerente a todas as atividades humanas. A própria mitologia não é uma massa grosseira de superstições e ilusões crassas. Não é meramente caótica, pois possui uma forma sistemática ou conceitual”. (CASSIRER, 1994, p. 49)

Para o filósofo alemão,

A tarefa verdadeira mais profunda de uma *filosofia* da cultura, da linguagem, do conhecimento, do mito etc. parece consistir, precisamente, em erguer este véu, em **sair da esfera mediadora do simples significar e designar, e retornar à esfera original da visão intuitiva**. Por outro lado, o *órgão* específico de que dispõe a filosofia se opõe à solução desta tarefa. **À filosofia, que só se realiza na precisão do conceito e na clareza do pensamento ‘discursivo’**, o paraíso da mística, do imediato puro, está vedado. Por este motivo, ela não tem alternativa senão inverter a *direção* da

reflexão. Em vez de retroceder no caminho, ela precisa tentar segui-lo em frente até o fim. (CASSIRER, 2001, p. 74, grifo nosso)

Centram-se aqui dois pressupostos para a compreensão da Ciência da Informação: mediação como limite epistemológico; mediação como direção de constituição do campo. Se o “imediató” está “vedado”, a mediação se torna o devir, o percurso a ser trilhado, tanto para uma teoria do conhecimento como para uma filosofia prática: a reflexão epistemológica informacional. Um itinerário que se torna então elementar para a linha de construção dos estudos da informação é a apreensão das relações entre cultura e suas formas simbólicas – materiais e imateriais.

A “luz” que os estudos de mediação, apropriação e uso dos saberes traz à reflexão informacional apresenta um panorama sócio-crítico de constituição histórico-epistemológica do campo. O primeiro movimento seria perceber como a Ciência da Informação, nos anos 1960, elabora aquilo que ela chama “ciência” para um duplo uso: a) para se definir; b) para delinear seu objeto. A noção e seu duplo uso definem um modo de refletir a sociedade enviesado pela ideia de “ciência fora da sociedade”.

Está aqui uma das fraturas claras abertas pelos estudos de mediação. Ao colocar em pauta outros “objetos” de estudo que não aqueles oriundos de uma “epistemologia pura”, a “epistemologia dos cientistas”, ou, ainda, a “a teoria do conhecimento do cientista”, e, não, o conhecimento como categoria complexa, tais estudos não só estabelecem o criticismo das margens de reflexão dos objetos de estudo e populações pesquisáveis por uma Ciência da Informação, como questionam o próprio discurso sócio-epistêmico de invenção do campo.

Cassirer (2004) demonstra que, mesmo reconhecendo as diferenças entre as imagens de mundo empírico-científica e mítica, tais separações não são fruto de categorias conflitantes. Nem natureza nem qualidade das categorias tecidas por mito e ciência tornam estas ações distintas. Uma certa “modalidade”, sim, permite a separação – mas *a posteriori*. Entretanto, mesmo no ato de tal separação, tais “modos” não são completamente frutos de um desacordo em sua explanação.

Os modos de ligação que ambos utilizam para dar ao sensível-múltiplo a forma da unidade, para levar o disperso à configuração, **mostram analogia e correspondência generalizadas**. São as mesmas ‘formas’ mais gerais da intuição e do pensamento que constituem a unidade da consciência como tal, e por isso também a unidade da consciência mítica, assim como a unidade da pura consciência do conhecimento. Desse ponto de vista, pode-se dizer que cada uma dessas formas, antes de receber sua configuração e sua marca lógicas determinadas, tem que haver passado por um prévio estágio mítico. **A imagem do cosmo, a imagem dos espaços celestes e da articulação dos corpos nos espaços celestes, tal como descreve a ciência astronômica,**

está fundada originalmente na intuição astrológica do espaço e do acontecimento do espaço. (CASSIRER, 2004, p. 116, grifo nosso)

As perguntas “o que é ‘ciência’ na expressão ‘Ciência da Informação’” e “qual é o ‘objeto’ de estudo da Ciência da Informação” ganham aqui um contraponto crítico. O terreno da filosofia da cultura é escorregadio em demasia para a estabilidade do positivismo por trás das tentativas sessentistas – como aquelas de Taylor, Borko e outros... – de afirmação da cientificidade daquilo que se predica como “informativo”. Quando encarada a partir das práticas informacionais de mediação, apropriação e uso, a epistemologia e as paisagens de estudo da Ciência da Informação, junto de seus objetos múltiplos ali presentes, são nuançadas diante da pluralidade das formações simbólicas.

Como visto no estudo de Gomes (2010) sobre o grupo de trabalho Mediação, Circulação e Uso da Informação da ANCIB, e sobre a produção científica no Brasil de trabalhos relacionados às temáticas de mediação, destacam-se neste espaço de reflexão os estudos que tratam de a) informação e processos culturais e simbólicos na contemporaneidade; b) mediação, circulação e uso da informação; c) redes sociais e redes que utilizam tecnologias, formas de recepção em diferentes espaços e ambientes institucionais; usos e usuários da informação; d) leitura, textualidade e memória: práticas e políticas.

Para muito além de um outro modo de olhar as práticas informacionais, os estudos de mediação, circulação e apropriação da informação tocam em três esferas críticas do pensamento em Ciência da Informação: historiografia, epistemologia e teoria geral. No primeiro caso, a “filosofia da cultura” e a “filosofia da linguagem” que acompanham a reflexão simbólica “obrigam” a uma reinterpretação da reificação de uma CI constituída nos anos 1960 – o resultado direto é a constituição de um “neodocumentalismo” que, não coincidentemente, faz submergir manifestações simbólicas em sua argumentação, principalmente, sob a influência de uma escola pós-estruturalista. As abordagens epistemológica e teórica-geral são, a partir daí, reconsideradas.

Um elemento central na “viragem” destes três elementos está no pensamento de Bernd Frohmann. Seu conceito de “materialidade”, por exemplo, rediscute a noção de “sistemas de informação” e leva à elaboração de outro conceito, “regimes de informação” que permite rever as ações sócio-políticas das práticas informacionais. A partir da crítica ao conceito abstrato *mentalista* de informação (e sua pretensa imaterialidade), Frohmann (2008) propõe uma visão distinta da filosofia da informação.

Um outro modo de expressar a mesma idéia é entender que esse foco no conceito de informação num sentido imaterial, presente numa mente, implica a limitação dos estudos dos efeitos dos regimes de informação a

investigações de mudanças na consciência individual. De acordo com este pensar, os efeitos sociais e públicos dos sistemas de informação tornam-se reféns da questão quantos indivíduos afetados. Se a consciência de muitas pessoas se modifica, então, de acordo com essa forma de pensar, um fenômeno social aconteceu (FROHMANN, 2008, p. 21, grifo nosso)

As questões sociais não podem escapar a uma análise que prevê o modo de fazer e de ser da práxis informacional – “[...] gostaria de mostrar como o conceito de materialidade traz um entendimento muito mais rico do caráter público e social da informação em nosso tempo.” (FROHMANN, 2008, p. 21). O movimento de Frohmann (2008), sob os aportes filosóficos foucaultianos, latourianos e fleckianos, ao colocar em foco a materialidade, estabelece uma relação de força epistemológica preponderante para os estudos sócio-históricos da Ciência da Informação.

O “materialismo” frohmanniano aponta para os “poderes” das práticas de mediação, circulação e apropriação dos saberes no contexto dos objetos de estudo do campo informacional. Gestos sócio-políticos como “materialização da informação a partir da documentação”, estabelecimento do “documento” como unidade de apreensão da materialidade nos estudos informacionais, percepção de como a materialidade da informação estabelece, a partir da documentação, um polo de produção de tipos e categorias. Cabe-nos aprofundar tais relações entre mediação, formas simbólicas e estudos informacionais.

3 MEDIAÇÃO, ESTUDOS INFORMACIONAIS E FORMAÇÕES SIMBÓLICAS

No começo era o verbo - na verdade, sem o "verbo", dificilmente teríamos um princípio.
Jesse Shera (1977)

Como lembrado em Carlos Cândido de Almeida (2012), a partir de uma visão retirada do modelo semiótico de visão de mundo, os processos de mediação se estabelecem, além dos níveis institucional e profissional, segundo um contexto sócio-simbólico, ligado à tentativa de compreensão do papel da cultura e da linguagem como espécies de “mediadoras primárias”. Deste modo, “A primeira mediação é, com efeito, simbólica, através da linguagem e da cultura.” (ALMEIDA, 2008, p. 3). De fato, este ponto de vista, central para nossa análise dos processos de mediação e do papel deste conceito na própria construção da CI, permite perceber as relações intrínsecas entre cultura, arte e religião para citar apenas três eixos, em geral, afastados do pensamento informacional, presentes nos estudos de mediação, circulação e apropriação da informação, como visto em Almeida (2008), Almeida & Crippa (2011), Almeida e Nogueira (2013), Martins (2010) e no pensamento de Regina Marteleto construído entre os anos 1990 e a última década.

Jean Davallon (2007, p. 5-6) chama a atenção para o ponto de vista simbólico na constituição da noção de mediação. Este posicionamento reclama dois “gestos simbólicos”: uma “operação simbólica de instauração de uma relação entre o mundo do visitante e o mundo da ciência pela-através da exposição da ciência” e a “decisão de alargar o seu emprego [da noção de mediação] à dimensão simbólica do funcionamento midiático da exposição”.

No plano epistemológico, um primeiro recuo aos “sistemas simbólicos” no contexto da CI se dá no (re)encontro com Jesse Shera (1977). Para o epistemólogo, a linguagem humana é metafórica, logo, tem por essência a analogia. A singularidade humana é, pois, dada a partir de sua capacidade de “conceituar a experiência e comunicar as conceituações através da representação simbólica” (SHERA, 1977, p. 10).

Assim como a necessidade de informação orienta o indivíduo, assim também orienta sociedades. É a base do comportamento coletivo, tanto quanto do comportamento individual. Assim como o cérebro se deteriora quando privado de informação, assim também a sociedade, se se quer evitar-lhe a decadência, deve fazer constante provisão para a aquisição e assimilação de novas informações. Mas para ser transmitido dentro de um grupo e absorvido por qualquer grupo, o que é conhecido por cada um dos membros deve ser comunicado e comunicável. Desse modo, **conhecimento e linguagem são inseparáveis, pois a linguagem é a estruturação simbólica do conhecimento em forma comunicável e porque é o instrumento através do qual o conhecimento é comunicado.** (SHERA, 1977, p. 10, grifo nosso).

As afirmações do epistemólogo (1977) atingem algumas aporias da filosofia da linguagem e da filosofia da cultura que parecem simples e solucionadas. No entanto, elas chamam a atenção para o ponto de inflexão destas linhas de reflexão filosófica dentro da CI.

[...] a fala sozinha não poderia satisfazer a necessidade de informação do homem, pois a comunicação oral foi severamente limitada pelas fronteiras temporais da memória humana e dos perímetros espaciais do contato humano. Assim, mesmo que o homem pudesse se comunicar – no caso, de indivíduo para indivíduo — através de consideráveis distâncias e de geração a geração, uma simples quebra na cadeia, e a idéia estaria perdida — talvez para sempre. **Artifícios mnemônicos**, tais como a rima, foram concebidos para auxiliar na preservação desta cadeia, mas quando muito, eles foram insuficientemente eficazes. O segundo grande passo no processo de comunicação veio quando o homem descobriu que era possível, por meio de alguma forma de **registro gráfico**, transcender espaço e tempo tornando-o independente da memória humana e do contato físico (SHERA, 1977, p. 10-11, grifo nosso).

Antes de Jesse Shera, porém, em nomes fundadores das reflexões sobre as práticas de preservação, organização e disseminação do conhecimento, como Gabriel Peignot e Paul Otlet, as menções às formações simbólicas já eram ponto de inflexão. Quando, sob a “brecha neodocumentalista”, é colocada em questão a historicidade das escolas de *Library Science* e *Documentation*, entre Estados Unidos e Europa, o poder simbólico das bibliotecas e o

simbolismo dos documentos, podemos compreender que estamos no redemoinho simbólico da construção da paisagem humana: vivemos por, para e da diversidade simbólica dos artefatos e das interpretações dos artefatos.

Podemos perceber, na aproximação entre Shera e Cassirer, uma visão clara de uma “economia” dos “valores simbólicos” sob uma filosofia sensualista – ou aplicada ao mundo das sensibilidades, materialidades, discursos, e, não, dos mentalismos:

A consciência não é capaz de, a todo momento, dedicar-se com a mesma intensidade às impressões sensoriais específicas que tomam conta dela; ela não consegue lê-las todas com a mesma nitidez, a mesma concretude e individualidade. Desse modo, ela cria para si **esquemas e imagens** globais, em que se encontra inserido um grande número de conteúdos isolados e em que tais conteúdos fluem juntos sem distinção. No entanto, tais esquemas não querem nem podem ser outra coisa senão meras abreviações, um condensado de impressões, em forma de compêndio. Onde quisermos olhar com acuidade e precisão, teremos de colocar essas abreviações novamente, e, no lugar dos valores simbólicos, deverão ser inseridos valores ‘reais’, ou seja, os valores atuais da sensação. Por conseguinte, **todo pensamento simbólico e toda percepção simbólica constituem um ato meramente negativo: um ato decorrente da necessidade de omissão ou da obrigação de omitir.** (CASSIRER, 2011, p. 326, grifo nosso)

É pontual esta relação, para além de Shera, com o pensamento otletiano. O projeto bibliológico do advogado belga aponta exatamente para a força da “economia dos valores simbólicos” nas práticas de organização do saberes. Em Otlet (1934, p. 419), o derradeiro objetivo da *Bibliologie* é a Cidade Bibliológica, ou *Cité mondiale*. Esta cidade é estruturada em três objetivos centrais:

1. Etre un instrument pratique pour la **coopération internationale**, dans tous domaines, à la manière dont, dans chaque pays, la Capitale facilite des coopérations au degré national; 2. Offrir l’occasion, **toutes forces unies**, de réaliser une **citée modèle** parce qu’elle serait réalisée selon un plan, en fois, et soustraite ainsi aux contingences des cites anciennes difficiles à transformer. 3. Enfin constituer une **représentation et symbole permanent de l’unité humaine**. (OTLET, 1934, p. 419, grifo nosso)

Esta visão simbólica está presente, objetivamente, em González de Gómez (1996a, 1996b, 2006): das práticas da organização dos saberes, passando pelos regimes de informação, chegaríamos às políticas simbólicas. Em outras palavras, “de la fiche à la Cité mondiale” (OTLET, 1934, p. 425). Não há, pois, em nosso ponto de vista, expressão mais simples e objetiva que manifeste a relação entre o simbolismo do projeto da Bibliologia no século XIX, a linguagem e a ética do organizador dos saberes: a partir de uma das mais minuciosas atividades bibliológicas, a elaboração de uma ficha catalográfica, microuniverso mimético de uma manifestação simbólica qualquer, chegaríamos ao urbanismo utópico do “bem estar” coletivo – “bem estar informacional” – promovido pela OS na pólis do *Livre*,

invenção mais criativa da linguagem. A cidade não existe senão como discurso. E uma filosofia da OS é, primitivamente, a “lembrança” desta “natureza”.

De volta à Cassirer (2011 p. 67), encontramos sua discussão, dentro da “fenomenologia do conhecimento”, com Henri Bergson. Segundo o discurso cassireriano, a metafísica bergsoniana é a “ciência que aspira prescindir dos símbolos”. Assim, sob este ponto de vista, apenas quando nos desprendemos de tudo o que é simbólico, de tudo o que vem do “feitiço da linguagem”, chegamos à “verdadeira realidade”. Na visão de Cassirer (2011), tal crítica à possibilidade de uma filosofia das formas simbólicas reside em um fato que é central para a epistemologia da CI: Bergson considera “todas as formações simbólicas não apenas como um processo de mediação, mas, também, como um processo de reificação. A forma coisificada aparece para ele como o protótipo daquele tipo de apreensão ‘mediata’ da realidade” (CASSIRER, 2011, p. 69). Em uma direção oposta, a abordagem cassireriana não só coloca as formas simbólicas “para dentro” da filosofia, como busca uma função simbólica universal, além das microssimbólicas das diferentes culturas, dentro da teoria pura – em outras palavras, a elaboração do conceito de ser e da autocerteza teórica, por exemplo, se dá a partir da capacidade de realização de operações simbólicas, fruto de etapas indissociáveis do pensamento mítico e linguagem.

4 PAISAGENS E SUAS FORMAS SIMBÓLICAS: PRIMEIRAS IMPRESSÕES DAS “FEIRAS DE MEDIAÇÃO, CIRCULAÇÃO E APROPRIAÇÃO DOS SABERES”

O conhecimento humano é por sua própria natureza um conhecimento simbólico.

Cassirer (1994, p. 96)

A partir dos aportes identificados, considera-se a necessidade de compreensão de “paisagens simbólicas” como espaço de aplicação dos estudos de mediação, circulação e apropriação dos saberes. Diferentes cenários, no entanto, já foram estabelecidos pelos estudos desenvolvidos até o momento. A experiência de aplicação chamou a atenção, neste estudo, para o espaço urbano, sua territorialização por comunidades discursivas e reelaboração dinâmica de sistemas e formas simbólicas. A “feira”, espaço de “elo” espaço-temporal entre o comércio “arcaico” e as formas modernas de trocas econômicas, e sua expressão na ocupação da *urbes* foi selecionada como objeto de análise.

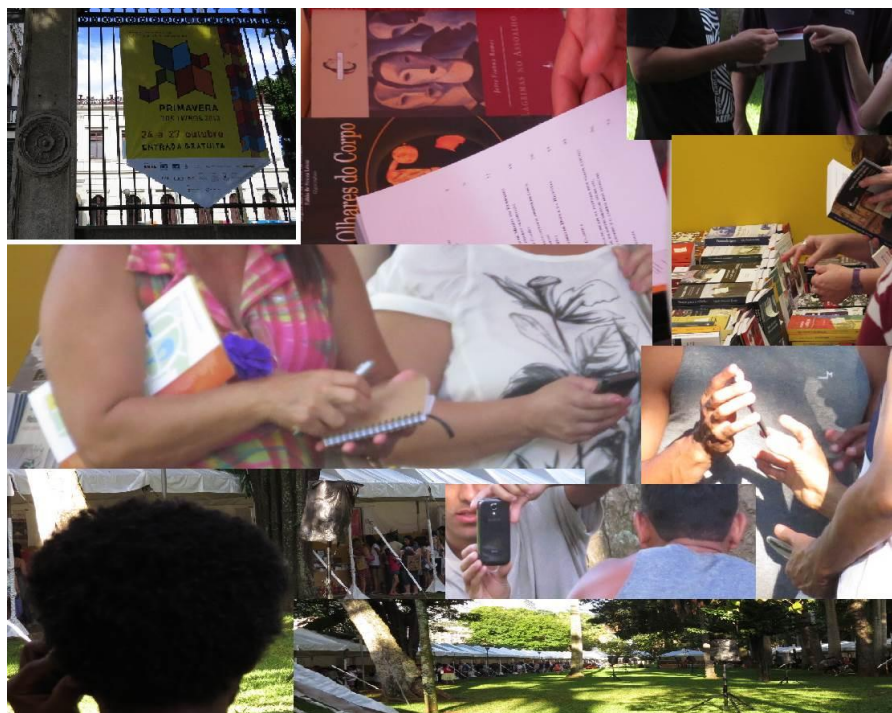
A fotografia, marca da escola metodológica etnográfica, foi a ferramenta de explicitação do discurso adotada. Em 2013 quatro “feiras de artefatos simbólicos” foram “registradas”: Cidade do México, Porto, Portugal, Rio de Janeiro e Petrópolis. A “paisagem” identificada abaixo se apresenta como *locus* para reconhecimento, análise e discussão das formações simbólicas no contexto dos estudos informacionais. Interessa-nos, na escolha da

“feira” como “espaço do olhar simbólico” em nosso campo de investigação, e, mais especificamente, as “feiras de livros” e “feiras de antiguidades”, pela conjugação de elementos centrais da epistemologia da CI, a saber: tecnologias da linguagem, práticas de trocas informacionais, instituições e institucionalizações da informação, profissionais da informação e, por fim (e fundamentalmente), experiências compartilhadas de mediação.

O recorte para este estudo, no quadro de espaço e tempo do qual dispomos, selecionou o encontro Primavera dos Livros e a Feira de Antiguidades de Petrópolis. Esta última acontece aos domingos, entre 10 e 16h, no centro do município, na Praça Visconde de Mauá. Trata-se de um evento local, pequeno, com poucas barracas e movimento cambiante, que oscila conforme a presença de turistas na cidade. (PETRÓPOLIS, 2014). Quanto à Primavera do Livro, trata-se de um evento organizado anualmente pela Liga Brasileira de Editores (LIBRE) e pela Prefeitura do Rio de Janeiro, com foro nos jardins do Museu da República, na cidade do Rio de Janeiro. Com a missão de “preservar a bibliodiversidade no mercado editorial brasileiro”, a LIBRE (2014), uma rede de editores independentes, organiza eventos, feiras e outras atividades vinculadas ao universo livreiro. A “Primavera” é um evento grande, com presença diária considerável. Em 2013, momento de nossa análise, ocorreu da quinta-feira, dia 24 de outubro, até o domingo, dia 27, do mesmo mês, entre 10 e 22h. Nesta edição, a 13ª do evento, foram homenageados Vinícius de Moraes, Rubem Braga e Garrincha.

As FIGURAS 1 e 2, abaixo, apresentam o pequeno recorte do conjunto de registros fotográficos selecionados para a presente discussão e suas análises preliminares. Ao todo, para Primavera dos Livros, foram registradas cinquenta fotografias, que buscavam acompanhar a “movimentação” e os “gestos” simbólicos de sujeitos, artefatos e suas relações. Na Feira de Antiguidade de Petrópolis, foram obtidos vinte registros fotográficos.

FIGURA 1. Primavera dos Livros – 24 a 27 de outubro – Museu da República – Rio de Janeiro



Fonte: O autor.

FIGURA 2. Feira de Antiquidades de Petrópolis



Fonte: O autor.

Os elementos centrais identificados e reconhecidos nas feiras, inerentes ao desenvolvimento das relações entre formações simbólicas e mediação, foram as múltiplas e

tênuas identidades – *transidentidades* – dos artefatos e de seus “apropriadores”; a convivência entre a mediação tecnológica e a mediação humana; a coexistência de técnicas e tecnologias da linguagem em diferentes performances no espaço-tempo; as múltiplas materialidades; as distintas formas de ocupação do espaço público pelos agentes e pelos artefatos; a singularidade dos processos de ressignificação da materialidade; as diferentes faixas etárias e “identidades culturais” dos “apropriadores”; a virtualidade do simbólico em curso: seu potencial de transformação do mundo.

A “força” simbólica enunciada em Peignot (1802) e, principalmente, em Otlet (1934), para o conjunto de práticas, produtos e serviços das práticas bibliológicas, parece estar impregnada em cada um destes “movimentos”. Seja no uso do artefato em sua mais “objetiva” funcionalidade – o caso do aparelho telefônico móvel, como demonstrado na FIGURA 1 –, seja na apropriação de tecnologias da linguagem para “funções” ressignificadas, como no exemplo de câmeras fotográficas e máquinas de escrever na FIGURA 2 –, a “inseparabilidade” entre conhecimento e linguagem (e, principalmente, a complexidade de tal relação), como prevê a visão de Jesse Shera (2008), está manifestada.

A importância do conceito de “documento” também pode ser demonstrada na experiência etnográfica com as feiras de livros e de antiguidades. Como visto no movimento “neodocumentalista” e, principalmente, no pensamento frohmanniano, a materialidade ocupa papel central no desenvolvimento dos estudos da organização do saber, mas é “ocultada” e, por vezes, “retirada de cena”, diante do uso do conceito de informação. Percebe-se, aqui, diante da dinâmica de usos e reusos das tecnologias da linguagem na miríade simbólica das feiras, a limitação do termo “informação” para a operacionalização reflexiva dos acontecimentos e da ação dos sujeitos no tempo-espaço urbano.

A categoria “documento” anuncia-se aqui como central para pensar e vivenciar o fenômeno das produções e apropriações simbólicas de tais tecnologias. Do celular à caneta, dos códigos impressos à máquina calculadora, das câmeras de filmagem às câmeras fotográficas de aparelhos móveis, chegamos às comunidades que produzem e significam tais ferramentas. Trata-se de um conjunto de microgrupos distintos, de idades diferentes, que se reúnem objetivamente a partir de relações com uma certa “materialidade” que existe, em sua macroestrutura, a partir de camadas intangíveis de elementos simbólicos.

O ponto crítico que se advoga aqui é a identificação de novas “paisagens epistêmicas”, ou *locus* de compreensão da produção, do uso e da circulação de conhecimento, tratado por saberes, na tentativa de contrapor a separação do modelo empírico-científico moderno daqueles outros modos de elaboração de experiências humanas. As feiras (de livros e de

antiguidade), neste sentido, emergem como um conjunto complexo de sistemas e formações simbólicas. Especificamente, a feira de antiguidades traz à baila, como margem de discussão na CI, a perenidade funcional dos artefatos informacionais e sua continuidade “transgênica”, ou capacidade de mutação de sentido, operando ora como ferramenta de acesso a conteúdos, ora como dispositivo de memória; a feira de livros, por sua vez, sugere os processos lentos de resignificação e as práticas de convivência e de simbolização em curso.

Na perspectiva dos estudos de mediação, circulação e apropriação da informação, as feiras surgem como “paisagens infoepistêmicas marginais”: aqui, saber e mediação são coconstituídos sob “lógicas” e “retóricas” totalmente distintas da experiência “infoepistêmica tradicional”, ou seja, o modo de produzir conhecimento, organizá-lo e disponibilizá-lo de “centros de cálculo-modelo” para usar a expressão de Bruno Latour. Diferentemente dos arquivos, das bibliotecas e dos museus, outro *modos operandi* epistêmico se estabelece nestas feiras. “Contra” os “centros de cálculo-modelo”, emergem aqui espécies de “zonas de prosa”, onde o diálogo se afasta da “dialética”, onde o “discurso” se afasta da “erudição”, e as trocas linguísticas ordinárias ganham o “empoderamento” de produção e redefinição de significados. Isto não resulta, no entanto, em uma elaboração aepistêmica. Trata-se de um modo de conhecer distinto, que ora quebra com as “regras” dos regimes lineares de informação, ora reapropria a ordem dos fluxos de um sistema sócio-político de informação pré-determinado.

No silêncio, na tranquilidade e nos movimentos breves da Feira de Antiguidades de Petrópolis (FIGURA 2), observa-se o jogo de performances de reapropriação no espaço-tempo de saberes, técnicas e tecnologias. O modo de olhar, se aproximar, de indagar entre visitante e feirante aponta para mecanismos produção e significação do conhecimento das tecnologias da linguagem coparticipativo com a elaboração epistêmica clássica da percepção de tais dispositivos. A retórica da organização-disponibilização de artefatos no “balcão” das barracas demonstra o caráter mutante das transidentidades de objetos e “apropriadores”, que parecem se transmutar na pacata manhã petropolitana diante do histórico Museu Imperial.

Já na movimentada feira de livros da “Primavera” (FIGURA 1), as “pequenas multidões” se deslocam em vai e vem em torno das barracas repletas de livros, mas tal movimento não diz respeito apenas à procura pelo contato com artefato epistêmico do código vegetal. A circulação dos saberes aqui, complexa em sua elaboração e manifestação, responde por uma relação entre artefatos e sujeitos como “metamediadores”: é impossível determinar onde começa e onde termina o suposto “isolamento” entre mediação humana e mediação técnica, entre novas formas e arcaicas ferramentas de mediação artefactual, e novas e arcaicas formas de relação entre mediadores. Entre aparelhos celulares e máquinas fotográficas

digitais, centenas e centenas de livros, as “pequenas multidões” atravessam o dia coproduzindo significados de mediação nos jardins do Museu da República.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A razão é um termo muito inadequado para compreender as formas da vida cultural do homem em toda a sua riqueza e variedade.

Ernst Cassirer (1994, p. 50)

Mesmo que deixemos de lado esta questão, assaz delicada, da relação entre mediação simbólica e mediação técnica, temos de reconhecer que a mediação se encontra directamente ligada ao funcionamento simbólico da sociedade, nomeadamente através do conceito do terceiro simbolizante.

Jean Davallon (2007, p. 14)

A ideia de um conhecimento presente na abordagem das formas simbólicas lança um modo de perceber os objetos sem a validade objetiva da ciência na Modernidade. A “dessacralização” do ponto de vista do olhar simbólico sobre a *epistême* (re)estabelece, pois, para os estudos informacionais, o papel das trocas cotidianas, a relevância da materialidade e a prioridade intersubjetiva sobre a subjetividade cognitiva. A validade e os processos de validação são aqui etapas de (con)figurações simbólicas da realidade.

A abordagem etnográfica parcial e inicial aqui apresentada chama a atenção para o modo de olhar exigido pela abordagem das formações simbólicas. É necessário, para além do enfoque, um método peculiar para analisar tais fenômenos. A revisão de Gomes (2010) demonstra que os estudos de mediação, circulação e apropriação da informação pouco apresentam a abordagem etnográfica em sua aplicação. O modo de perceber as formações, as conformações e as transformações simbólicas dos objetos exige um reconhecimento do espaço que vai além das possibilidades múltiplas abertas por outras pesquisas potenciais, como a documental e a bibliográfica, mais comuns ao modo de olhar o conhecimento de uma ciência para a informação na segunda metade do século XX.

A experiência reflexiva em diálogo com o pensamento de Ernst Cassirer e a experiência empírica junto às feiras nos permitem repensar o conceito de mediação. A mediação, aqui, seria um processo simbólico, que pressupõe o documento, mas não o antecipa: trata-se de um modo de articulação entre a intersubjetividade e artefatos significados na ação. Como observações finais, destacam-se na experiência do estudo a reelaboração de uma filosofia da cultura para os estudos informacionais; a crítica da constituição “metacientífica” da Ciência da Informação; a crítica da noção de “ciência” e, logo, de “conhecimento”, no campo informacional. A praticamente inexistente recepção cassireriana na CI convoca, por fim, um veio de reflexão inexplorado, aguardando visitas.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediações da cultura e da informação: perspectivas sociais, políticas e epistemológicas. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 1, p. 01-24, 2008.
- ALMEIDA, Marco Antônio de; CRIPPA, Giulia. Mediações artísticas e informacionais no contexto urbano: algumas reflexões e paradoxos. **Em Questão** (UFRGS. Impresso), v. 17, p. 125-140, 2011.
- ALMEIDA, Marco Antônio de; NOGUEIRA, João R. F. Mediações sociotécnicas, políticas e ação cultural: explorando territórios. **Perspectivas: Revista de Ciências Sociais** (UNESP. Araraquara. Impresso), v. 43, p. 131-157, 2013.
- ALMEIDA, Carlos Cândido. Mediação como processo semiótico: em busca de bases conceituais. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 5, p. 1-18, 2012.
- BARATIN, M. Da biblioteca à gramática: o paradigma da acumulação. In: BARATIN, M.; JACOB, C. **O Poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente**. Rio de Janeiro: UFRJ, 2008. p. 227-233.
- CASSIRER, Ernst. **A filosofia das formas simbólicas**; Terceira parte: Fenomenologia do conhecimento. São Paulo: Martins Fontes, 2011.
- CASSIRER, Ernst. Ensaio sobre o homem: introdução a uma filosofia da cultura humana. São Paulo: Martins Fontes, 1994.
- CASSIRER, Ernst. **A filosofia das formas simbólicas**; Segunda Parte: O pensamento mítico. São Paulo: Martins Fontes, 2004.
- CASSIRER, Ernst. **A filosofia das formas simbólicas**; Primeira parte: A linguagem. São Paulo: Martins Fontes, 2001.
- DAVALLON, J. A mediação: a comunicação em processo? **Prisma.Com: revista de Ciência da Informação e da Comunicação do CETAC**, n. 4, p. 1-34, jun. 2007. Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/edicao_n4_junho_de_2007/>. Acesso em: 10 jan. 2014.
- FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In.: FUJITA, Mariângela S. L.; MARTELETO, Regina M.; LARA, Marilda L. G. de. **A dimensão epistemológica da Ciência da Informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação dos saberes**. São Paulo: Cultura Acadêmica Editoria, 2008. p. 13-36.
- GOMES, Henriette F. Tendências da pesquisa brasileira 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.
- LIBRE. Disponível em: <<http://www.libre.org.br/quem-somos>>. Acesso: 30 maio 2014.
- MARTELETO, Regina M. Lugares dos signos e contextos de informação: a biblioteca como metáfora dos conhecimentos. **R. Bibliot. Brasília**, v. 20, n. 2, p. 241-246, jul./dez. 1996.
- MARTELETO, Regina M. Conhecimento e sociedade: pressupostos da Antropologia da Informação. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (org.). **O campo da Ciência da**

Informação: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: ed. Universitária, 2002. p. 101 – 115.

MARTINS, Ana Amélia. **Mediação: reflexões no campo da Ciência da Informação.** 2010. 253f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais. Belo Horizonte: UFMG, 2010.

OTLET, Paul. *Traité de documenatation: le livre sur le livre: théorie et pratique.* Bruxelas: Editiones Mundaneum, 1934.

PETRÓPOLIS. Prefeitura municipal. Disponível em: <http://destinopetropolis.com.br/4683_feira-de-antiguidades>. Acesso em: 10 mar. 2014.

SALDANHA, Gustavo S. **Uma filosofia da Ciência da Informação: linguagem, organização dos saberes e transgramáticas.** Tese – Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT); Faculdade de Administração e Ciências Contábeis (FACC); Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ). Rio de Janeiro, 2012.

SHERA, Jesse. Epistemologia social, semântica geral e Biblioteconomia. **Ci. Inf.**, Rio de Janeiro, v. 6, n. 1, p. 9-12, 1977.

APROPRIAÇÃO DA INFORMAÇÃO POR SURDOS NO AMBIENTE WEB

APPROPRIATION OF INFORMATION BY THE DEAF IN WEB ENVIRONMENT

Sarah Miglioli
Rosali Fernandez de Souza

Resumo: A *World Wide Web* apresenta uma distinta oportunidade para deficientes auditivos, tornando-os agentes em uma rede de informação global. A Ciência da Informação depara-se com um importante objeto de estudo na caracterização do processo de mediação entre o surdo e a informação. O objetivo geral deste trabalho é investigar a apropriação da informação por surdos na web. Como objetivos específicos, pretende identificar particularidades na mediação do acesso à informação por comunidades especiais, e identificar características da comunidade de surdos buscando evidenciar singularidades na apropriação da informação na web. Apresenta um quadro teórico de referências da Ciência da Informação, enfocando as temáticas que sustentam o objeto de estudo em questão. Em um primeiro momento, revisa a literatura quanto aos conceitos de apropriação da informação e comunidades discursivas, e, posteriormente, apresenta construtos referentes ao objeto estudado, como a percepção visual e a língua de sinais. A metodologia envolveu um estudo exploratório e descritivo de caráter qualitativo utilizando o método de questionário para coleta de dados. Os resultados obtidos mostraram a relevância do papel da web na vida dos sujeitos surdos, e o impacto para a cultura e identidade desta comunidade discursiva. Como conclusão, revela a importância do papel da web na inclusão social dos indivíduos surdos.

Palavras-chave: Informação. Surdos. Internet. Apropriação da informação. Ciência da Informação.

Abstract: The *World Wide Web* presents a distinct opportunity for the hearing impaired, making them agents in a global information network. Information Science is faced with an important object of study in characterizing the process of mediation between the deaf and information. The general objective of this work is to investigate the appropriation of information by the deaf on the web. Specific objectives seeks to identify peculiarities in mediating access to information by special communities, and to identify characteristics of the deaf community to disclose singularities in the appropriation of information on the web. It presents a theoretical frame of reference of Information Science, focusing on the themes that underpin the object of study. Firstly, reviews the literature regarding the concepts of appropriation of information and discourse communities, and subsequently presents constructs relating to the studied object such as visual perception and sign language. The methodology involved an exploratory and descriptive qualitative study using the method of questionnaire for data collection. The results showed the important role of the web in the lives of deaf people and the impact on the culture and identity of this discourse community. In conclusion, it reveals the importance of web for social inclusion of deaf individuals.

Keywords: Information. Deaf. Internet. Appropriation of information. Information Science.

1 INTRODUÇÃO

A *World Wide Web* apresenta uma distinta oportunidade para deficientes auditivos. Além de fornecer um protocolo de comunicação que é inerentemente acessível e uma interface pervasiva, a web possibilita que pessoas com necessidades especiais assumam o

papel, que não foi pensado previamente como possível, de agentes em uma rede de informação global.

A internet é largamente usada pelos surdos⁹. Entre os mais de nove milhões de brasileiros com perda auditiva (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010), cerca de 68,2% acessam a internet diariamente (SCHWARZ; HABER, 2006), especialmente para utilização de e-mail e mensagens instantâneas, acesso a vídeos e às redes sociais. Entre a população geral de ouvintes, 40% da população brasileira faz uso da internet, proporção menor comparada ao uso feito pela população com surdez (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2010). Existem inúmeras comunidades compostas por usuários surdos e relativas à temática da surdez distribuídas entre as redes sociais mais populares no Brasil, canais no YouTube, além da rede social brasileira composta exclusivamente de surdos, a Surdosol - Surdos Online.

A web se tornou uma ferramenta útil para pessoas surdas comunicarem suas práticas identitárias. Através da web, os surdos incentivam e organizam ações dentro da comunidade, proporcionando uma transferência mútua de informações. A onipresença e a portabilidade da web influenciaram o cotidiano de indivíduos muitas vezes isolados em uma “bolha invisível” perante a sociedade.

A Ciência da Informação, preocupada com os processos com que as pessoas geram, utilizam e buscam informação, depara-se com um importante objeto de estudo que se apresenta como particularmente importante na caracterização do processo de mediação entre o surdo e a informação. Embora a web seja um fenômeno consolidado para a população ouvinte, esta é para os surdos um espaço especialmente novo.

O estudo proposto se fez relevante à medida que possibilitou o conhecimento sobre o uso da informação por parte das pessoas com necessidades especiais peculiares, neste caso, indivíduos surdos, pretendendo investigar a apropriação da informação na web por essa comunidade.

O objetivo geral dessa pesquisa é investigar a apropriação da informação pela comunidade de usuários surdos na web à luz da Ciência da Informação.

⁹ Será utilizada a terminologia “surdo”, em vez de deficiente auditivo, fazendo uso do conceito do decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que considera uma “pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais – Libras” (BRASIL, 2005).

Os objetivos específicos são desmembrados em dois aspectos: investigar construtos teóricos da Ciência da Informação buscando identificar aportes às singularidades na mediação do acesso à informação por comunidades especiais; e identificar características da comunidade de surdos buscando evidenciar singularidades na apropriação da informação na web.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Apresenta um quadro teórico de referências da Ciência da Informação, enfocando as temáticas que sustentam o objeto de estudo em questão. Em um primeiro momento, revisa a literatura, abordando os conceitos da apropriação da informação e de comunidades discursivas; em um segundo momento, apresenta construtos referentes ao objeto estudado, como a percepção visual e o papel da língua de sinais para o contexto da pesquisa.

2.1 Apropriação da informação

A apropriação da informação depende do processo de transferência de informação, ampliando sua aplicação para o momento em que o usuário passa a apreender a informação, não apenas recebê-la. Se o usuário toma a decisão de usar a informação e supre suas necessidades informacionais, a apropriação foi efetivada. A apropriação da informação é condição necessária ao receptor para validar a informação acessada. O indivíduo possui a habilidade de incorporar uma informação, como coisa, e organizá-la em suas capacidades mentais, atribuindo-lhe interpretações individuais, que finalmente se transformará em uma unidade de conhecimento.

Sejam as capacidades mentais inatas ou não, conhecimento é adquirido por meio da apropriação de informações. Nesse sentido, Barreto aponta que as estruturas mentais são construídas pelo sujeito sensível que percebe o meio:

A geração de conhecimento é uma reconstrução das estruturas mentais do indivíduo realizado por meio de suas competências cognitivas, ou seja, é uma modificação em seu estoque mental de saber acumulado, resultante de uma interação com uma forma de informação. Essa reconstrução pode alterar o estado de conhecimento do indivíduo, ou porque aumenta seu estoque de saber acumulado, ou porque sedimenta saber já estocado, ou porque reformula saber anteriormente estocado (BARRETO, 2002, p. 70).

A dinâmica de produção e apropriação da informação dos indivíduos, ou redes sociais segmentadas, como os surdos, é processo resultante do modo como utilizam e se relacionam no espaço que ocupam. Devido a fatores diversos, principalmente enfocando o âmbito cultural dos sujeitos surdos, pode-se pressupor que suas necessidades de informação não são as mesmas dos ouvintes. A ausência de apropriação natural da informação advinda do ambiente

(das conversas, da televisão, do rádio, e outras informações formais e informais provenientes de forma sonora), e a conseqüente alienação situacional, influenciam, de maneira geral, as necessidades de informação dos surdos.

Neste aspecto, e no que tange o objeto deste estudo e seu particular interesse pela investigação das necessidades e apropriação da informação dos surdos, entende-se o conceito de competência em informação intimamente ligado ao contexto desta temática. O conceito de competência em informação será analisado no que se relaciona com as possibilidades e potencialidades dos indivíduos surdos como comunidades discursivas no processo de apropriação da informação.

O conceito de competência em informação recebe destaque a partir da emergência das tecnologias de informação e de comunicação (TICs) para a produção, tratamento, organização, disseminação, acesso e uso de informações. Segundo Dudziak (2003, p. 24), o termo pode ser definido como um “processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessárias à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida”.

Se para um indivíduo pleno, a ausência de uma habilidade no contexto da informação pode direta ou indiretamente interferir no seu cotidiano, visto que a vida em sociedade demanda de forma crescente novas capacidades e conhecimentos, imperioso é, para aqueles que não provêm de plenitude sensorial, o desenvolvimento de uma competência em informação que os auxilie a se inserir completamente no universo dinâmico da informação. Fortalecendo os princípios da competência em informação, especialmente nos aspectos referentes à educação em algum ângulo, a Teoria das Múltiplas Inteligências de Gardner (2000) pode ser aplicada à comunidade de surdos e suas especificidades no âmbito da informação.

No caso dos indivíduos surdos, em virtude de sua condição sensorial ausente, uma série de habilidades pode ser desenvolvida para dar suporte à sua vivência, por meio de novas condições. Dentre as inteligências listadas na teoria de Gardner, é possível afirmar que há nestes indivíduos uma desenvolvida inteligência linguística, pela vida compartilhada em duas línguas e na aprendizagem constante de ambas – a língua oral e a língua de sinais; há uma inteligência espacial apurada, em virtude do domínio que as experiências visuais exercem sobre todas as suas atividades de informação; e há uma inteligência corpóreo-cinestésica, que os surdos possuem ao usar o corpo para dar forma e estrutura à língua de sinais, definida como uma língua visuoespacial. Pensando nos aspectos tratados acerca do desenvolvimento

de uma inteligência linguística apurada nos indivíduos surdos, apresenta-se o arcabouço teórico que abarca as comunidades discursivas.

2.2 Comunidades discursivas

A informação, objeto de estudo da Ciência da Informação, não pode deixar de ser vista por meio de uma perspectiva sociocultural, do contexto do qual os indivíduos fazem parte e do próprio fluxo de informação gerado. Os sujeitos possuem fenômenos de informação (percepção, memória, discurso) para tramitar significados através da informação. Neste aspecto, a visão que se compatibiliza com essa perspectiva é a de Hjørland e Albrechtsen (1995), que entendem a informação como instrumento das comunidades discursivas, veiculada através das formas de linguagem e comunicação.

O paradigma social de Hjørland valida o estudo dos domínios de conhecimento relacionados às comunidades discursivas como sendo a melhor maneira de se entender a informação. Linguagem e comunicação são reflexos destas comunidades como grupos sociais. A teoria traz uma perspectiva social para os diversos aspectos da Ciência da Informação, permitindo o entendimento implícito e explícito das funções da informação e comunicação, e traçando mecanismos sobre o comportamento da informação a partir dessa compreensão.

A comunidade de surdos, sendo um grupo de usuários da informação com língua própria, tem sido conceituada como uma comunidade discursiva (CICCONE, 1999). Como as questões de identidade emergem com ênfase nos discursos culturais dos surdos, o conceito de comunidade discursiva surge para contextualizar o processo de apropriação da informação.

Uma comunidade discursiva seria então um grupo de comunicadores com um objetivo ou interesse comum em adotar formas preferenciais de participar de uma discussão coletiva. A comunidade é gerada em torno de certo nível de estrutura discursiva, que descentraliza o indivíduo para se concentrar em redes de atividade e influência. A adesão a uma comunidade discursiva requer certo nível de experiência no objetivo comum. As comunidades discursivas não só reforçam entendimentos comuns entre os membros, mas também identificam as perspectivas que os diferenciam de outros indivíduos de fora da comunidade. Por isso as comunidades discursivas podem emergir tanto por meio da tomada de significado coletivo, quanto por processos de marginalização e exclusão do que possa vir a tirar a legitimidade de outras práticas discursivas. A comunidade discursiva é, portanto, uma comunidade com normas, regras, convenções, modos de ser, de pensar, e até mesmo de viver, em comum. Seu conhecimento é inteiramente discursivo, socialmente construído e mutável.

Torna-se relevante ainda diferenciar o conceito de comunidade discursiva de comunidade de fala. O termo “comunidade discursiva” é usado para definir um grupo de pessoas que participam de um conjunto de práticas discursivas em uma língua comum, que requer uma rede de comunicação e de objetivos comuns, mesmo que haja uma distância considerável entre os membros etnicamente ou geograficamente. Já o termo comunidade de fala pressupõe uma proximidade física. Outro aspecto que diferencia os dois conceitos é quanto ao movimento dentro da comunidade, em que as comunidades discursivas são centrífugas, e tendem a separar as pessoas em grupos de trabalho ou por especialidade, e as comunidades de fala são centrípetas, e tendem a absorver pessoas do tecido geral da sociedade (MARTÍN-MARTÍN, 2005).

3 OS SURDOS E A INTERNET

O acesso à informação e aos meios de comunicação é essencial para que os indivíduos possam realizar seus direitos como cidadãos. Sem maneiras de reunir conhecimentos, expressar opiniões, e demandas, é impossível obter uma educação, encontrar um emprego ou participar de assuntos cívicos.

Tecnologias de informação e comunicação tradicionais são projetadas para atender às necessidades de pessoas que ouvem, e somente *a posteriori* é que dispositivos de comunicação adaptáveis são criados para que as pessoas com necessidade especiais possam obter acesso à informação de maneira adequada. No meio tempo desse processo, surdos adequam as tecnologias para atender às suas necessidades, como no caso da internet.

A internet se tornou uma ferramenta útil para pessoas surdas comunicarem sobre a seus costumes e interesses. Blogs e canais no YouTube passaram a ser veículos populares de comunicação no mundo surdos. Segundo Hamill (2009), surdos utilizam a ferramenta de blogs ou vlogs para discutir acerca do nível de capacitação da comunidade de surdos, numa perspectiva coletiva. Estes surdos costumam incentivar e organizar ações dentro da comunidade, divulgar informações, e destacar as habilidades e contribuições dos membros usando os meios de comunicação para influenciar as percepções da sociedade e discutir sobre seus direitos.

O contato virtual permitiu ainda a reunião presencial entre surdos de nacionalidades diferentes com mais frequência do antes. O acesso à internet pela comunidade de surdos propiciou a conexão entre grupos separados geograficamente e facilitou a movimentação populacional da comunidade pelo globo. A informação circula dentro da comunidade mundial de surdos de modo a proporcionar comparações, incentivos e descobertas antes escassas.

Dentro desse processo do acesso, dois pontos de apresentaram como fundamentais para o contexto da pesquisa e para a caracterização do objeto de estudo: a percepção visual e a língua de sinais.

3.1 Percepção visual

A visualidade contribui de maneira fundamental na construção de sentidos e significados pelo ser humano, e conseqüentemente no processo de apropriação de informações individuais e coletivas, permeadas pela relação homem-sociedade. O processamento visual é parte fundamental da formação de imagens mentais das informações percebidas no mundo real, e parte do fenômeno da apropriação da informação.

A capacidade do cérebro para se reorganizar em resposta à remoção de uma modalidade sensorial é um fenômeno conhecido como “plasticidade cruzada”. Estudos sugerem que a ausência de uma modalidade sensorial leva a uma representação maior de modalidades intactas, no caso dos surdos a habilidade visual, bem como acontece com os cegos que possuem discriminação tátil superior (BOSWORTH; DOBKINS, 2002). Essa melhora da percepção visual em consequência de perda auditiva é resultado de alterações que ocorrem no processamento visual. A interferência da experiência sensorial no caso de surdez profunda precoce provoca reorganizações neurais em larga escala e melhora do processamento visual. (BOTTARI *et al.*, 2011; CODINA *et al.*, 2011).

A própria narrativa dos surdos, em língua de sinais, se baseia em uma construção visual dos conceitos, produzindo narrativas com base no aspecto visual através de uma estrutura de imagens e cenas. Os surdos usam a língua de sinais para expressarem através de elementos linguísticos o seu discurso. Mas, se um discurso é transmitido por um indivíduo surdo em Língua Portuguesa, ainda assim a estrutura conceitual do discurso foi pensada visualmente em língua de sinais.

3.2 Língua de sinais

A língua de sinais é uma língua visuoespacial, sem uma escrita formal, possuindo, entretanto, gramática e sintaxe bem definidas. É importante esclarecer que as línguas de sinais não são simplesmente uma representação gestual da linguagem falada. Seu alcance é imensurável, já que grande parte das pessoas surdas no Brasil utiliza a Língua Portuguesa como segunda língua, e tem a Libras - Língua Brasileira de Sinais como seu idioma principal.

Apesar da comunidade de surdos ser comumente estigmatizada como um grupo minoritário preterido, a literatura acadêmica apresenta pesquisas que não os identificam como desabilitados, mas como membros de uma comunidade discursiva com cultura e línguas

próprias (QUADROS, 2006; SKLIAR, 1998). É importante reconhecer a comunidade de surdos como possuidora de uma cultura proveniente das práticas surgidas em torno da língua de sinais, a denominada como “cultura surda” (STROBEL, 2008). Também o conceito de identidade social no grupo dos surdos é denominado na literatura acadêmica como “identidade surda”, representando as características que definem os surdos como um grupo, das práticas que os fazem semelhantes, e daquelas que os diferem dos outros grupos (PERLIN, 1998).

A perda auditiva congênita ou a que ocorre na fase pré-lingual, ou seja, antes da aquisição da língua, dificulta o aprendizado da língua oral. Estes indivíduos consideram sua língua materna ou L1 - como denominado na Linguística - a Língua Brasileira de Sinais, e apresentam dificuldade em aprender a Língua Portuguesa.

Observando a trajetória desta minoria social, podemos perceber que o reconhecimento da Libras representou um marco para a comunidade de surdos. A lei 10.436 (BRASIL, 2002) veio reconhecer a Libras como meio legal de comunicação e expressão. O Decreto 5.626 (BRASIL, 2005), que complementa a lei 10.436 (BRASIL, 2002), contém em seus capítulos as temáticas acerca da acessibilidade, inclusão na comunicação e o papel da Libras neste contexto. Pesquisadores incentivados pela oficialização e pela importância da Libras na vida dos surdos se dedicaram a estudos linguísticos específicos desta língua (QUADROS; KARNOPP, 2004; CAPOVILLA, 2004). A falta de domínio da língua oral era entendida, desde os tempos mais remotos, com incapacidade cognitiva e, portanto, motivo de exclusão do direito ao discurso.

Através da língua de sinais podemos compreender como acontece a construção de sentido no processamento da informação por surdos. Como consequência da percepção visual aguçada, a linguagem imagética e a língua de sinais se tornam conceitos-chave no processo de apropriação da informação dessa comunidade.

4 MÉTODO

Para dar início ao método seguido na pesquisa empírica, um estudo piloto foi realizado com um indivíduo surdo, através de uma entrevista livre em língua de sinais, para que pudesse ser determinada a melhor metodologia de coleta e análise dos dados. A realização do estudo piloto é compatível com pesquisas que envolvem questões linguísticas, restringindo incertezas e ampliando o nível de precisão e confiabilidade dos dados (BAILER; TOMITCH; D'ELY, 2011).

Como resultados preliminares, o indivíduo ratificou informações importantes, como o fato da web ter mudado a forma como os surdos se comunicam com seus pares, como têm acesso à informação, e como realizam suas pesquisas. Além disso, a informação de que os surdos se apropriam de tecnologias não criadas voltadas para eles, mas que satisfazem suas necessidades de informação foi uma revelação importante. A realização do estudo piloto foi relevante para avaliar a comunicação entre pesquisador e entrevistado, assim como as informações obtidas no processo se tornaram subsídios importantes para a elaboração de perguntas do questionário.

A pesquisa foi elaborada com perguntas de múltipla escolha, para atingir objetivamente as questões que envolvem o acesso e o impacto da web na vida dos indivíduos surdos. O questionário foi enviado pela web, sendo este o próprio canal de comunicação estudado, buscando observar também a interação dos surdos com o método de investigação definido.

As perguntas do questionário foram formuladas buscando clareza e detalhamento para que os indivíduos, falantes de língua de sinais, pudessem compreender. Evitou-se formulação de palavras com estruturas complexas próprias da Língua Portuguesa e estranhas para os falantes de língua de sinais. Todas as perguntas do questionário foram de resposta obrigatória.

5 ANÁLISE DE DADOS E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

A etapa de análise dos dados coletados é de suma importância para avaliar as informações e trazer interpretações sobre o resultado trazido pela amostra. O grupo dos sujeitos participantes da pesquisa empírica foi composto por 14 (catorze) indivíduos surdos, sendo essa amostra considerada representativa para a posterior análise dos resultados levantados, e para viabilizar a consecução dos demais objetivos da pesquisa. A pesquisa empírica se deu através de pesquisa qualitativa com um grupo de surdos adultos usuários de língua de sinais e alunos de nível universitário (concluído ou em andamento) no Instituto Nacional de Educação de Surdos. Optou-se por delimitar um grupo homogêneo (universitários) devido a grande heterogeneidade por faixa etária entre os níveis de usos que indivíduos surdos fazem da web.

Como parte das questões propostas, serão analisados, primeiramente, os dados gerais quanto à duração dos acessos à internet pelos surdos, à quantificação de tempo e à forma de interação, contextualizando a questão. Posteriormente, serão comentados os dados empíricos representados através dos gráficos, tratando das formas de acesso, finalidade do uso da internet, como os surdos aprendem a usar a internet, dificuldades em relação ao uso, meios

que utilizam para divulgar informação, aspectos negativos em relação à internet, aspectos que viabilizariam mais o acesso à internet, em que a internet contribui para suas vidas e vantagens em usar a internet.

Para dar início, apresentaremos a questão de quantificação da duração do acesso à internet pelos surdos, medido em horas por dia. A maioria, compondo 29% do total, afirmou acessar à internet por mais de 5 horas por dia, o maior número de horas do questionário. Em seguida e empatados, os surdos da amostra afirmaram ficar de 3 a 4 horas, outros de 1 a 2 horas, e ainda até meia hora, seguidos da minoria que afirmou ficar conectada por até 1 hora por dia.

Com relação à quantificação do tempo, a pesquisa revelou que mais da metade dos surdos, um total de 57%, afirmou ser usuária da internet há mais de 10 anos. Em seguida, 14% afirmou acessar há mais de 7 anos, o que também é um dado relevante se considerarmos que a faixa etária da maioria está na faixa dos vinte anos, e outros 14% dos surdos também afirmou acessar há 1 a 3 anos. A minoria afirmou acessar há 4 a 6 anos e também há menos de 1 ano. Os resultados revelam que a internet não é mais recente em suas vidas quanto para os usuários ouvintes.

Os dados quanto à forma de interação explicitam o nível de dificuldade que surdos apresentam com a internet. Quanto ao tema, somando 85% do total, a maioria afirmou achar fácil ou muito fácil, contra a minoria que afirmou achar difícil ou muito difícil.

A seguir, a apresentação e análise dos demais resultados especificados em gráficos e percentuais. Os gráficos apresentados exibem o percentual sobre o valor do total de respostas, por se tratarem de questões de múltipla escolha onde era possível marcar mais de uma opção de resposta.

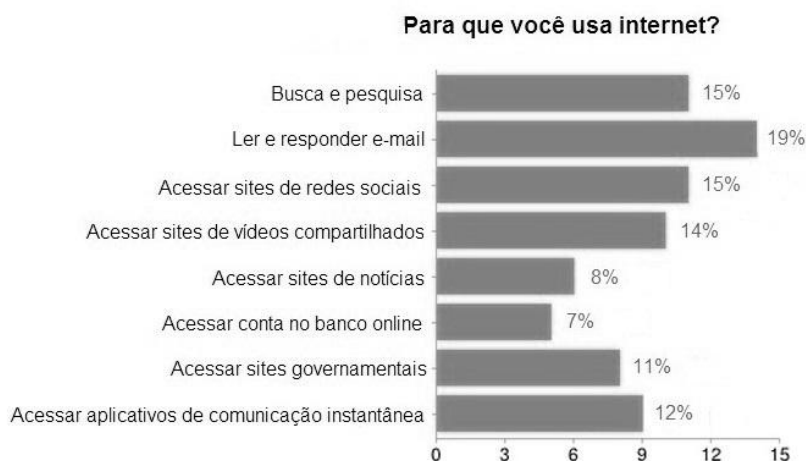
GRÁFICO 1 – Forma de acesso à internet



Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

Conforme GRÁFICO 1, as opções celular e tablet, para acesso à internet, foram escolhidas como as formas de acesso mais usadas, seguidas pelo notebook e pelo computador de mesa. Para os surdos, as necessidades de acesso à internet são prementes, e o acesso onipresente dos aparelhos portáteis supre mais eficazmente esse uso.

GRÁFICO 2 – Finalidade do uso da internet pelos surdos



Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

“Ler e responder e-mail” representa a finalidade principal de uso da internet pelos surdos da amostra, passando à frente da preferência pelas redes sociais e de outras fontes de informação. Os ambientes sociais que frequentam também são um estímulo para que o uso seja incentivado para troca de informações através de e-mails em grupos virtuais formados na faculdade, no emprego, entre outros.

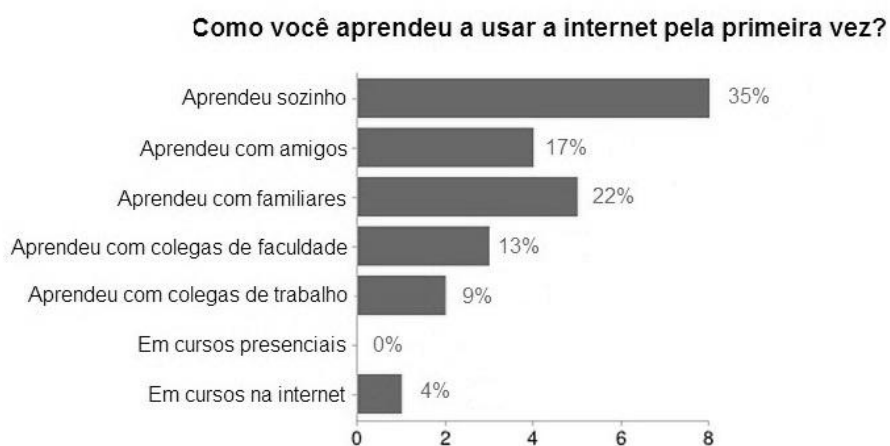
Em seguida, os surdos afirmaram usar a internet para busca e pesquisa, para acessar sites de redes sociais, sites de vídeos compartilhados, e aplicativos de comunicação instantânea. Para os surdos, a busca de informações disposta a esclarecer quaisquer tipos de dúvidas e a presença do interesse por socializar a informação são itens de grande importância no processo de apropriação da informação.

A opção de vídeos compartilhados merece destaque, por permitir a troca de informações por meio da língua de sinais. Conforme abordado por Ciccone (1999), a comunidade de surdos é um grupo de usuários da informação com língua própria, conceituada como comunidades discursivas. Através de vídeos é possível que os surdos comuniquem mais livremente suas práticas identitárias. Essas ferramentas podem contar ainda com as facilidades das ferramentas para legendagem, ou seja, para que os vídeos em língua de sinais disponibilizem legendas em Língua Portuguesa e estejam acessíveis também aos ouvintes. O

contrário também acontece, ou seja, as legendas nos vídeos com sons facilitam o acesso daqueles desprovidos da audição.

As opções de acessar sites governamentais, sites de banco online e sites de notícias foram as menos escolhidas como forma de uso da internet. Para os surdos, essas fontes de informação não costumam fazer parte da sua rotina de obtenção de informações, principalmente por causa da dificuldade com a Língua Portuguesa.

GRÁFICO 3 – Como os surdos aprendem a usar a internet



Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

A principal forma citada de aprendizagem em relação à internet é “aprendeu sozinho”. Mesmo com as barreiras linguísticas, os surdos se esforçam para fazer o melhor uso da internet através do desenvolvimento autônomo de competências em informação. O conceito de competência em informação de Dudziak (2003) estrutura a noção de capacidades e habilidades autodesenvolvidas pelos indivíduos surdos, caracterizando o desenrolar contínuo de assimilação de princípios, conhecimentos e práticas fundamentais para o entendimento e troca constantes com o ambiente dinâmico da informação. Esse autoaprendizado pode ser correlacionado ainda com a teoria de Gardner (2000), onde as múltiplas inteligências presentes nos indivíduos se afluam em momentos de estímulo e motivação. O desenvolvimento de competências em informação, considerando as inteligências desenvolvidas pelos surdos referidas anteriormente (inteligência linguística, espacial e corpóreo-cinestésica), viria atender às singularidades na apropriação da informação dessa comunidade.

Em seguida, os surdos afirmaram aprender com familiares. Em outras respostas os surdos afirmaram ainda, em ordem de preferência, que aprenderam com amigos, com colegas de faculdade, com colegas de trabalho e em cursos pela internet. Nenhum dos surdos afirmou ter aprendido por meio de cursos presenciais.

GRÁFICO 4 – Dificuldades em relação ao uso da internet



Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

A principal dificuldade apontada em relação ao uso da internet é a compreensão de textos, e a segunda é escrever textos em Língua Portuguesa. Este resultado revela a barreira que a língua oral representa na apropriação da informação dos sujeitos surdos. Entretanto, a tendência da web ser cada vez mais intuitiva facilita aos surdos nesse processo. Conforme analisado na seção “Percepção visual”, Bottari (2011), Codina (2011), e Bosworth e Dobkins (2002) apresentam pesquisas recentes que comprovam a capacidade de percepção visual apurada desenvolvida pelos indivíduos surdos em virtude da privação da audição. Esse desenvolvimento na cognição visual é fator que influencia positivamente o acesso à informação na web. A visualidade hiperdesenvolvida facilita o navegar pelos sites e plataformas, especialmente em uma web cada vez mais imagética.

Em seguida, em ordem de preferência, os surdos afirmaram como dificuldade: publicar conteúdos em texto e em vídeo, ler e responder e-mails, abrir vídeos na internet, enviar arquivos, fazer conexão com a internet e fazer downloads. Nenhum dos surdos da amostra afirmou ter dificuldades em compartilhar conteúdos em texto e vídeo.

GRÁFICO 5 – Meios que utilizam para divulgar informação na internet



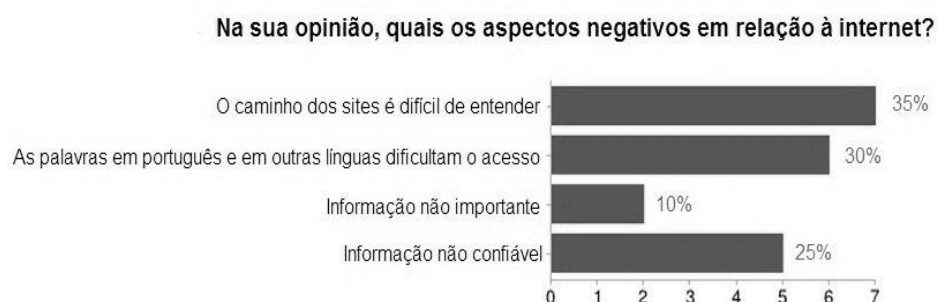
Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

Criar vídeos em Libras representa a liberdade de divulgar suas próprias narrativas para os falantes ou não dessa língua. O principal resultado denota a preferência de divulgação de informações através da língua de sinais. Como discutido por Hamill (2009), sujeitos surdos tendem a fazer uso de ferramentais de vídeo para debater coletivamente dentro e fora da comunidade de surdos, como meio de veicular informação para argumentar sobre seus direitos e para mudar a visão da sociedade em geral sobre esse grupo.

A internet ofereceu a oportunidade da comunidade de surdos expor seu discurso, após um passado de isolamento social e preconceito. Conforme analisado anteriormente por Quadros (2006), Skliar (1998), Strobel (2008), a língua de sinais, sendo própria desta comunidade, exerce importante papel da apropriação da informação e na socialização desse grupo.

Em seguida, outros meios para divulgar a informação na internet foram escolhidos, em ordem de preferência: mandar e-mail, compartilhar nas redes sociais, encaminhar mensagem para celular e elaborar um texto.

GRÁFICO 6 – Aspectos negativos em relação à internet



Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

Como principais aspectos negativos em relação à internet, os surdos afirmaram que o caminho dos sites é difícil de entender e que as palavras em Língua Portuguesa em outras línguas dificultam o acesso. Além da arquitetura da informação dos sites na web não seguir uma padronização, ainda se apresenta em línguas que os surdos não possuem fluência.

Outro resultado relevante mostra, como aspecto negativo da internet, o fato de haver informação não confiável e não relevante. Essa insegurança se apresenta, muitas vezes, devido à falta de treinamento e desenvolvimento de uma competência em informação propriamente dita, que os auxiliasse a distinguir e filtrar as informações relevantes para a necessidade de informação deste grupo.

GRÁFICO 7 – Aspectos que viabilizariam mais o acesso à internet



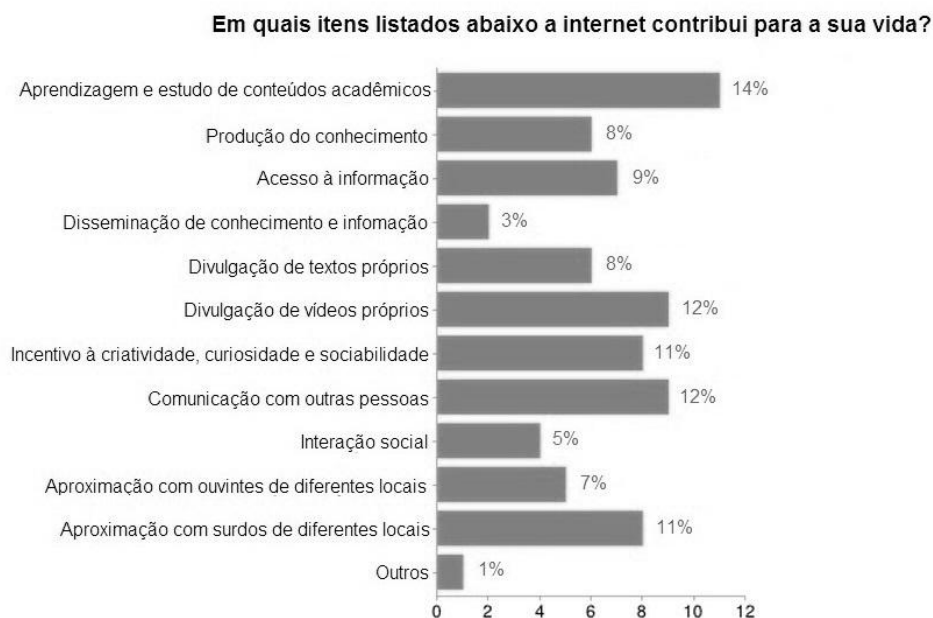
Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

Os principais aspectos, segundo os surdos, que viabilizariam mais o acesso à internet é a disponibilidade de conteúdo em Libras e de legendas em vídeos, permitindo a obtenção de conteúdos em sua língua e a acessibilidade aos conteúdos veiculados em línguas orais, como a Língua Portuguesa, Inglesa, etc. A transcrição também é uma opção de acessibilidade para conteúdos ao vivo, apesar da necessidade de revisão humana para correção de possíveis erros de tradução automática que possam distorcer o conteúdo.

A competência em informação, conceito discutido por Dudziak (2003), surge novamente como foco no terceiro aspecto que mais viabilizaria o acesso à internet, que é o treinamento em Libras. Esse resultado emerge como o apontamento da necessidade por esta comunidade para que haja treinamento em competência em informação na web em língua de sinais.

Outros aspectos que viabilizariam mais ainda o uso da internet são o baixo custo de aparelhos eletrônicos e do acesso à internet, bem como uma linguagem mais objetiva e design mais intuitivo na web.

GRÁFICO 8 – Em que a internet contribui para a vida dos surdos

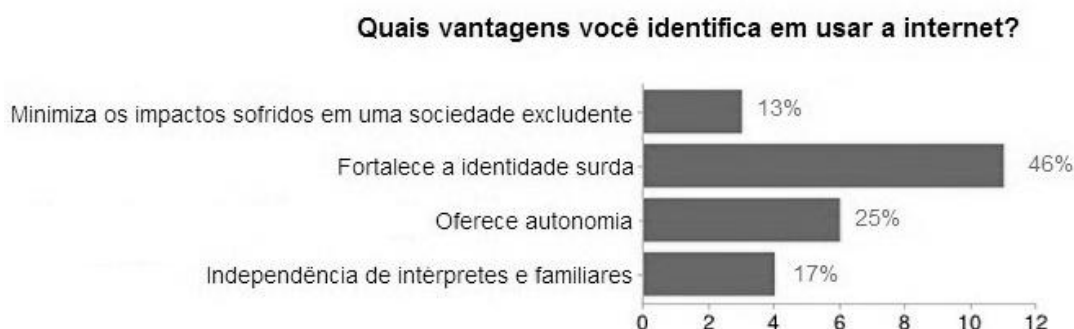


Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

O principal resultado quanto à contribuição da internet para a vida dos surdos foi o fortalecimento à aprendizagem e estudo de conteúdos acadêmicos, em virtude de seu nível de escolaridade (graduação). Tal dado indica que a internet é especialmente importante na entrada e manutenção do surdo na vida acadêmica, especialmente para surdos em nível universitário.

Em seguida, os surdos afirmam que a internet contribui para, em ordem de preferência: divulgação de vídeos próprios; para a comunicação com outras pessoas; como incentivo à criatividade, curiosidade e sociabilidade; na aproximação com surdos de diferentes locais; no acesso à informação; na produção do conhecimento; na divulgação de textos próprios; na aproximação com ouvintes de diferentes locais; na interação social como um todo; e na disseminação do conhecimento.

GRÁFICO 9 – Vantagens para o surdo em usar a internet



Fonte: Elaborado pelo autor, 2014.

Os surdos afirmaram como principal vantagem de se usar a internet é que ela fortalece a identidade surda. Esse dado é importante porque denota o uso coletivo da ferramenta, que apesar das barreiras, engrandece a identidade social e cultural da comunidade de surdos através deste espaço. Em seguida, em ordem de preferência, citam outras vantagens como: autonomia, independência de intérpretes de língua de sinais e familiares, e a perspectiva de que a internet minimiza os impactos sofridos em uma sociedade excludente.

A internet contorna o constrangimento dos surdos terem de explicar sua condição e facilita a troca de informações. É natural que com o acesso facilitado a informações antes segredadas pelo silêncio, os surdos estejam estimulados com as possibilidades.

Conforme visto, a análise dos dados trouxe informações que ora envolviam demandas acerca da apropriação da informação e ora se alicerçavam na competência em informação necessária. Os resultados do estudo empírico revelaram aspectos importantes na singularidade dos usuários surdos na apropriação da informação na web.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A temática da apropriação da informação e comunidades discursivas construiu uma teia de conceitos interdisciplinares para explicar os movimentos que permeiam o acesso à informação na web e as especificidades do público analisado como usuário da internet. O aspecto cognitivo tratou de pesquisas neurocientíficas de origem acadêmica sobre o desenvolvimento da percepção visual dos surdos, bem como do aspecto linguístico, sobre a língua de sinais.

Quanto ao uso das novas tecnologias, constatou-se que os sujeitos surdos preferem os recursos que oferecem um conteúdo com uma linguagem visual e, preferencialmente, em língua de sinais. A web permite que os surdos se sintam mais incluídos na sociedade, propiciando a comunicação com pessoas surdas de lugares diversos, sem a necessidade de um

intermediário na troca de informação. Essa independência é fator primordial na vida destes indivíduos e no papel que a internet tem assumido em seu contexto social.

As novas tecnologias são assim um fator positivo na ratificação da identidade e na construção da experiência visual do sujeito surdo. Se para ouvintes o mundo se descreve através das palavras, o que chama a atenção dos surdos são as imagens, os símbolos e os ícones, hoje acessíveis via web.

A internet proporciona autonomia, participação ativa na sociedade e motivação a esses sujeitos que há não muito tempo viviam à margem da sociedade. Com o surgimento da web, os surdos tiveram a oportunidade de obter uma nova forma de apreender o mundo. Na cultura visual dos surdos, a informação advinda da web possui alto valor, pois é uma forma fácil, rápida e onipresente de inclusão gerada pelo avanço da ciência e da tecnologia.

Os avanços que mudaram o status da informação e influenciaram o desenvolvimento das TICs mudaram não somente a apropriação da informação de indivíduos ouvintes, de maneira geral, mas também daqueles preteridos de alguma capacidade sensorial. A tecnologia e a internet representaram uma distinta oportunidade para as pessoas surdas no que se refere aos aspectos de busca, acesso e apropriação da informação.

A web não foi criada com o objetivo de alcançar os indivíduos surdos, mas os resultados da pesquisa mostraram que, ainda assim, permitiu que pessoas com necessidades especiais atuassem como agentes nessa rede de informação. Considerar a perspectiva social dos surdos, através dos conceitos que envolvem sua língua e seus comportamentos sociais, caracterizando-os como uma comunidade discursiva, e não somente parte da população com ausência sensorial, foi relevante para a abordagem deste estudo.

Os resultados revelaram a influência positiva da web como facilitadora da apropriação da informação dos sujeitos surdos, evidenciando que, mesmo com a barreira linguística, o canal se mostrou ser um estímulo para a prática de sua cidadania e autonomia. Também questões culturais foram observadas, podendo-se concluir que aspectos de identidade social foram desenvolvidos no ambiente web.

No contexto que se insere a pesquisa, evidencia-se a necessidade de se estimular, nos sujeitos surdos a competência em informação em ligação com as inteligências múltiplas que têm desenvolvidas. Treinamentos em Libras para o uso mais eficiente da web podem garantir o acesso à informação mantenedor do bem-estar, cidadania, promoção à saúde, entre outros aspectos. O estímulo e desenvolvimento da competência em informação e das inteligências múltiplas, já que ambos se correlacionam como visto anteriormente, significa potencializar o status social deste indivíduo perante a sociedade.

Através do aporte teórico da Ciência da Informação e dos resultados da pesquisa empírica é possível concluir que o impacto do ambiente web exerce sobre a inclusão social da comunidade de surdos é inegável. Conclui-se também que a apropriação da informação na web por sujeitos surdos é imprescindível nos dias de hoje na participação destes sujeitos como cidadãos plenamente atuantes na sociedade.

REFERÊNCIAS

- BAILER, Cyntia; TOMITCH, Lêda Maria Braga; D'ELY, Raquel Carolina Souza Ferraz. Planejamento como processo dinâmico: a importância do estudo piloto para uma pesquisa experimental em linguística aplicada. **Intercâmbio**, São Paulo, v. 24, p. 129-146, 2011. Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/intercambio/article/view/10118>>. Acesso em: 8 jul. 2014.
- BARRETO, A de A. A condição da informação. **São Paulo em Perspectiva**, v. 16, n. 3, p. 67-74, 2002. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/spp/v16n3/13563.pdf>>. Acesso em: 8 jul. 2014.
- BOSWORTH, Rain G.; DOBKINS, Karen R. The effects of spatial attention on motion processing in deaf signers, hearing signers, and hearing nonsigners. **Brain and Cognition**, San Diego, v. 49, p. 152–169, Feb. 2002. Disponível em: <<http://pages.ucsd.edu/~rbosworth/Bosworth&Dobkins2002a.pdf>>. Acesso em: 8 jul. 2014.
- BOTTARI, Davide et al. Changes in early cortical visual processing predict enhanced reactivity in deaf individuals. **PLoS ONE**, v. 6, n. 9, Sept. 2011. Disponível em: <<http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0025607>>. Acesso em: 8 jul. 2014.
- BRASIL. **Decreto 5.626**, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em: 8 jul. 2014.
- BRASIL. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm>. Acesso em: 8 jul. 2014.
- CAPOVILLA, F. C. Enciclopédia da língua brasileira de sinais. São Paulo: Edusp, 2004.
- CICCONE, Maria Marta Costa. Processos de alinhamento e negociações de subentendidos em discursos de identidade de surdos FNs de Libras em sala de aula da L2 escrita. **Espaço**, Rio de Janeiro, n. 11, jun. 1999.
- CODINA, Charlotte et al. Visual advantage in deaf adults linked to retinal changes. **PLoS ONE**, v. 6, n. 6, June 2011. Disponível em: <<http://www.plosone.org/article/info%3Adoi%2F10.1371%2Fjournal.pone.0020417>>. Acesso em: 8 jul. 2014.

DUDZIAK, Elizabeth Adriana. *Information literacy: princípios, filosofia e prática*. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 31, n. 1, p. 23-35, 2003. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/123>>. Acesso em: 8 jul. 2014.

GARDNER, Howard. **Inteligências múltiplas: a teoria na prática**. Porto Alegre: Artes Médicas, 2000.

HAMILL, Alexis. **Empowerment in the deaf community: analyzing the posts of internet weblogs**. Dissertação (Mestrado em Artes)-Bowling Green State University, 2009. Disponível em: <https://etd.ohiolink.edu/rws_etd/document/get/bgsu1236977452/inline>. Acesso em: 8 jul. 2014.

HJORLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 46, n. 6, p.400-425, July 1995. Disponível em: <[http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/\(SICI\)1097-4571\(199507\)46:6%3C400::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-Y/abstract](http://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/(SICI)1097-4571(199507)46:6%3C400::AID-ASI2%3E3.0.CO;2-Y/abstract)>. Acesso em: 8 jul. 2014.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **População residente, por tipo de deficiência, segundo a situação do domicílio e os grupos de idade - Brasil - 2010**. Rio de Janeiro: IBGE, 2010. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristicas_religiao_deficiencia/caracteristicas_religiao_deficiencia_tab_pdf.shtm>. Acesso em: 8 jul. 2014.

MARTÍN-MARTÍN, Pedro. **The rhetoric of the abstract in English and Spanish scientific discourse: a cross cultural genre analytic approach**. Bern: Peter Lang, 2005.

PERLIN, Gladis. Identidades surdas. In: SKLIAR, Carlos. **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. Porto Alegre: Mediação, 1998.

QUADROS, Ronice Müller de (Org.). **Estudos Surdos I**. Petrópolis: Arara Azul, 2006. Disponível em: <<http://editora-arara-azul.com.br/portal/index.php/e-books/pesquisas-em-estudos-surdos/item/104-estudos-surdos-1>>. Acesso em: 8 jul. 2014.

QUADROS, Ronice Müller de; KARNOPP, Lodenir Becker. **Língua de sinais brasileira: estudos linguísticos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SCHWARZ, Andrea; HABER, Jaques. **População com deficiência no Brasil: fatos e percepções**. São Paulo: FEBRABAN, 2006. Disponível em: <http://www.febraban.org.br/arquivo/cartilha/Livro_Popula%E7ao_Deficiencia_Brasil.pdf>. Acesso em: 8 jul. 2014.

SKLIAR, Carlos. **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. Porto Alegre: Mediação, 1998.

STROBEL, Karin. **As imagens do outro sobre a cultura surda**. Florianópolis, Ed. da UFSC, 2008.

O CONCEITO DE MEDIAÇÃO IMPLÍCITA DA INFORMAÇÃO NO DISCURSO DOS BIBLIOTECÁRIOS

THE CONCEPT OF IMPLICIT MEDIATION OF INFORMATION ON SPEECH OF LIBRARIANS

João Arlindo dos Santos Neto
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Resumo: Mediação da Informação e biblioteca universitária são o norte desta pesquisa, que discute o processo da mediação e o bibliotecário em serviço. Apresenta uma discussão em relação à Mediação Implícita da Informação no âmbito de trabalho dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina. Tem como objetivo conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários da Biblioteca quanto à mediação implícita da informação. Realizou-se uma pesquisa de caráter exploratório e descritivo. A pesquisa é de natureza aplicada com uma abordagem qualitativa, sendo bibliográfica de início e posteriormente valendo-se de uma coleta de dados. Utiliza a entrevista semiestruturada como instrumento de coleta de dados e como método de análise dos dados a Análise do Discurso. Como resultado apresenta: o discurso dos bibliotecários entrevistados quando ao processo e o conceito de mediação implícita em forma de quadros e citações, a posição que cada bibliotecário ocupa dentro da Biblioteca, as condições de produção em que o seu discurso é produzido e o interdiscurso desses sujeitos. A pesquisa apontou que os bibliotecários conhecem o termo mediação da informação, mas ainda se referem a ele como “ponte”. Já o conceito de mediação implícita ainda é desconhecido por alguns, mas desperta a curiosidade entre os participantes. Os bibliotecários reconhecem que são mediadores e afirmam desempenhar suas tarefas para disponibilizar a informação e promover o acesso ao usuário. Contribui para a busca da informação por parte dos pesquisadores e profissionais interessados na área de Mediação da Informação, mas também e principalmente, quanto à Mediação Implícita da informação relacionada ao fazer do bibliotecário.

Palavras-chave: Mediação da Informação. Mediação Implícita da Informação. Interferência do bibliotecário. Biblioteca universitária. Biblioteca Central da UEL.

Abstract: Mediation of Information and university library are the aims of this research, which discusses the process of mediation and the librarian on duty. It presents a discussion regarding Implicit Mediation of Information within the work environment of librarians at the Central Library from the State University of Londrina. Its general purpose is to understand and analyze the discourse of librarians from the Library as for the implicit mediation of information. This is an exploratory, descriptive applied-natured research with a qualitative approach, firstly bibliographical and then making use of a data collection. It uses a semi-structured interview as a tool for data collection and the Discourse Analysis as a data analysis method. The results show: the discourse of respondent librarians concerning the process and the concept of implicit mediation in tabular form and quotations; the position that each librarian occupies within the Library; the discourse production conditions and the inter-discourse of these subjects. It concludes that librarians know the term mediation of information, but still refer to it as a "bridge"; however, the concept of implicit mediation is still unknown to some of them, but arouses curiosity among participants. Librarians recognize they are mediators and state that they perform their duties to provide information and promote access to the user. Contribute to the search for information by researchers and professionals interested in the field of Information Mediation, but especially to what the Implicit Mediation of information concerns in terms of the librarians' work.

Keywords: Mediation of Information. Implicit Mediation of Information. Interference of librarian. University Library. Central Library of UEL.

1 INTRODUÇÃO

Este trabalho é resultado da dissertação de mestrado apresentada, em 2014, ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Unesp/Marília, linha de pesquisa Gestão, Mediação e Uso da Informação.

Foram pesquisados os aspectos da Biblioteconomia e Ciência da Informação (CI), direcionados para a mediação implícita da informação no discurso dos bibliotecários universitários, tendo como base seu fazer cotidiano. Os bibliotecários desempenham diferentes funções para que o seu “produto final” seja percebido, isto é, para que o usuário encontre a informação desejada e que ele satisfaça, toda ou parcialmente, sua necessidade informacional. Cada ação desenvolvida pelo profissional da informação compreende uma etapa que compõe todo o processo biblioteconômico que possui um objetivo central: mediar a informação.

A pesquisa procurou identificar e analisar o discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central (BC) da Universidade Estadual de Londrina (UEL), localizada na cidade de Londrina, Paraná, quanto à mediação implícita da informação. Sabendo que a mediação da informação é fundamental no serviço do bibliotecário, coube a presente pesquisa conhecer, a partir do discurso dos profissionais da referida instituição, o que eles vislumbram ser, especificamente, a mediação implícita da informação.

Na CI, inicialmente na Biblioteconomia, as discussões a respeito da mediação começaram a partir do momento em que se percebeu que a área demandava por um novo paradigma. Como uma das abordagens contemporâneas, a mediação propõe novos tipos de instituições e serviços, que deixem de pensar somente no tratamento técnico do acervo e nos sistemas de recuperação da informação e que, também, voltem a sua atenção aos usuários, verdadeira motivação do trabalho diário do bibliotecário.

Atenta-se para o fato de que o termo mediação tem sido utilizado em grande escala nas pesquisas e publicações da área, no entanto em grande parte delas, com pouco aprofundamento. Algumas utilizações do termo mediação estão bastante distantes de uma reflexão sobre o seu verdadeiro sentido, isto é, o termo é utilizado sem conhecimento (DAVALLON, 2007). O uso do termo mediação passou a ser cotidiano na fala das pessoas, ainda que elas não compreendam a sua verdadeira significação.

É nesse âmbito de processos – de natureza informacional – que muitas questões sócio ideológicas se encontram em combate. Estudar o discurso sobre as ações dos bibliotecários quanto à mediação da informação é relevante para compreender a relação biblioteca/usuário e bibliotecário/usuário, justamente porque não prevalecem aí, simplesmente, as ações de mediação explícita ou implícita, nem mesmo o modo como essas ações são feitas, se física ou digitalmente.

Tendo em vista esse cenário, durante o processo de desenvolvimento desse trabalho, teve-se como guia as seguintes questões: qual o discurso que os bibliotecários expressam em relação à mediação implícita da informação? O que sabem sobre a mediação implícita? Como esses conceitos têm sido empregados por eles em seu fazer e discurso?

As lacunas observadas nas pesquisas da CI, no Brasil, em geral, referem-se ao pouco aprofundamento e a não contextualização do conceito de mediação da informação no campo epistemológico das Ciências Sociais, atrelados ao pequeno investimento em relação às possibilidades de uma própria teoria de mediação da informação para a CI. Os estudos atuais têm voltado suas atenções para a mediação em grande escala, mas essas abordagens têm sido realizadas envolvendo a questão das redes, da internet, das tecnologias, dos serviços de informação e referência; ou seja, das modalidades de mediação que são produto final da biblioteca.

O objetivo geral do trabalho foi conhecer e analisar o discurso dos bibliotecários que atuam nos “serviços internos” da BC/UEL quanto ao processo de mediação implícita da informação em relação ao seu fazer cotidiano.

Para realizar essa pesquisa, foi feito um levantamento bibliográfico a respeito dos temas envolvidos: biblioteca universitária, mediação, mediação da informação, interferência, apropriação, mediação implícita da informação. Posteriormente, realizou-se uma coleta de dados através do instrumento “Entrevista” com os bibliotecários da biblioteca de uma universidade estadual do interior do estado do Paraná.

2 MEDIAÇÃO

Reconhece-se a abrangência de significados e definições para o termo mediação, no entanto, buscou-se trazer para essa discussão os conceitos e as definições que elucidam a necessidade de um terceiro elemento para que a mediação ocorra.

A obra “Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação”, apresenta a etimologia do termo mediação a partir do latim “mediatio” que significa mediação ou intervenção, provém do verbo mediar. Quanto ao sentido do termo mediação, no século XIII

foi utilizado como “reduzir para metade”, porém, este rapidamente deixou de ser utilizado. No século XIV como mediação entre Deus e os homens e no século XIX como diplomacia, para mediar conflitos ou desacordos (CORROY; GONNET, 2008, p.204 citado por MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p.144, tradução nossa).

Sob um mesmo olhar, Braga (2012, p.32) discorre que “em perspectiva genérica, uma mediação corresponde a um processo em que um elemento é intercalado entre sujeitos e/ou ações diversas, organizando as relações entre estes.” O mesmo autor complementa que “os sentidos específicos variam segundo o elemento mediador; conforme os sujeitos cuja relação é intermediada; e de acordo com o seu modo de atuação” (BRAGA, 2012, p.32). Dessa maneira, a mediação se refere à interposição de alguém ou de algum elemento, com o intuito de melhorar as relações entre os sujeitos envolvidos. Porém, essa mediação varia de acordo com a maneira que ela é desenvolvida, dos sujeitos que estão sendo mediados e principalmente do agente mediador.

O papel da mediação vai além do da conciliação, mas atinge uma “posição” de interferência, de interlocução, de estar presente na construção do sentido, no processo de interpretação, na tradução dos signos e da linguagem, atuando como agente social e modificador de ideias e pensamentos (LAMIZET; SILEM, 1997, p.364 apud MALHEIRO; RIBEIRO, 2011, p.145, tradução nossa). Essa definição de mediação vai ao encontro da ideia existente nessa pesquisa, pois se deixa a ideia de simples ação de conciliação, e passa-se a entendê-la como a ação de interferência e alteração de sentido para os sujeitos que dela participam.

Sob outra perspectiva, a mediação é compreendida como uma intervenção de um terceiro para articular dois elementos, tendo como objetivo estabelecer a passagem de algo de um elemento para o outro. (SANTAELLA; NÖTH, 2004, p.202).

Nessa mesma linha de pensamento, de perceber a mediação como um processo realizado por um terceiro, Marteleto (2009, p.20) discorre que “[...] a mediação implica sempre em um acompanhamento, controle e negociação por um ‘terceiro’, enquanto o sujeito que se beneficia de um processo de mediação é levado a aprofundar o seu próprio ponto de vista e a descobrir outros.” Tendo em vista essa definição compreende-se que o ato de mediar ou a mediação, necessita de um agente mediador, de um terceiro que facilite, interfira, e medeie algo ou alguma coisa para alguém. Esse mediador não precisa ser necessariamente um sujeito. Ele pode ser um objeto, um som, uma imagem, uma linguagem etc. Mas a definição se limita ao dizer que a mediação permite a passagem de alguma coisa para algum lugar, pois

essa ideia da mediação exercer papel de ponte é minimalista e não será destacada na presente discussão.

Segundo Davallon (2007), a mediação além de realizar uma interação entre determinados elementos, sujeitos ou objetos, implica também em uma mudança, em uma alteração, em uma transformação da situação atual. O mesmo autor exclui a possibilidade de entendimento da mediação como ponte.

Distanciando-se da ideia de mediação como representação e/ou comunicação, e buscando-se uma ideia que se aproxime mais com a CI e com as intenções aqui propostas, recorreu-se a Araújo (2012). O autor sugere que a ideia de mediação consiste em “[...] uma intervenção intencional, de um ‘colocar-se entre’ e, por meio justamente desta ação, fazer se relacionarem diferentes sujeitos, instituições e instâncias.” (ARAÚJO, 2012, Não paginado). Nesse caso, pode-se inferir que a mediação é intencional, é pensada, não é neutra e nem passiva, ela se posiciona para que determinadas relações possam ser estabelecidas, sejam essas, relações pessoais ou institucionais.

Os termos mais encontrados nas definições de mediação na CI e afins podem ser observados no quadro 1 e compreendidos da seguinte maneira: a primeira coluna destina-se aos termos encontrados nas definições de mediação e logo à frente o número de ocorrências desses termos dentro dos parênteses. A segunda coluna reúne as expressões centrais localizadas nas definições, também sucedidas pelo número de ocorrências delas entre parênteses.

QUADRO 1 - Análise das ocorrências dos termos e expressões localizadas a partir das definições de mediação trabalhadas na pesquisa

	Termos	Expressões/proposições
M E D I A Ç Ã O	Articulação (1)	“estar no meio de” (1)
	Conciliação (2)	“conciliar as partes” (2)
	Ligação (1)	“ato ou efeito de mediar” (1)
	Interação (1)	“organizar as relações dos elementos” (1)
	Intercessão (2)	“restabelecer os laços de sociabilidade” (2)
	Intersecção (1)	
	Interferência (3)	“interferência de um terceiro” (6)
	Intervenção (3)	“fornecer a apropriação singular” (1)
		“transformar uma situação atual” (3)
	Interlocução (3)	“garantir a comunicação e a vida social” (3)
	Interposição (2)	“observar confrontos” (2)
	Representação (5)	“representar alguma coisa para alguém” (5)

Fonte: SANTOS NETO (2014, p.61)

É possível perceber que existe uma variedade de termos e expressões a partir das definições trabalhadas e dialogadas na pesquisa. No entanto, o termo mais encontrado entre as definições e conceitos, apresentados em relação à mediação, é o de “representação”, com cinco ocorrências. Acredita-se que esse resultado deve-se ao fato de a mediação estar mais consolidada e discutida nas áreas de estudo da semiótica e da comunicação. Na segunda ocorrência houve empate entre os termos “interferência”, “intervenção” e “interlocução”, com três utilizações cada um. Essa percepção de mediação como interferência e intervenção se aproxima da ideia proposta, de que o bibliotecário interfere durante as ações de mediação.

Quanto ao sentido das definições, a expressão que teve mais utilização foi “interferência de um terceiro”, com seis ocorrências. Nesse sentido, reconhece-se a importância da interferência de um terceiro elemento ou sujeito, para realização a mediação. Outras duas expressões com três ocorrências cada uma, são as de “transformar uma situação atual” e “garantir a comunicação e a vida social”. Essas expressões sugerem que a mediação tem como intenção a modificação e a transformação de uma realidade, como também a de permitir a comunicação e a relação social entre os sujeitos no mundo, comunicados e mediados a partir de seres humanos, objetos, imagens, sons etc.

A mediação, assim, apresenta-se de diferentes e variadas formas, com denotações e sentidos diversos promovendo inúmeros diálogos e discussões a seu respeito. A mediação além de estabelecer relações de conciliação e de resolução de conflitos, também atua como elemento fundamental para a comunicação, possibilitando que as pessoas criem laços de socialização e convívio. A mediação requer diálogo e intersubjetividade, supõe que uma determinada situação ou condição passe por uma modificação e transformação. Tendo finalizado a discussão a respeito da mediação, daqui em diante, a discussão será feita sobre o conceito de mediação da informação.

2.1 Mediação da Informação

Hoje o Brasil está caminhando em direção a um lugar distinto no contexto da produção de conhecimentos sobre a mediação na CI no mundo contemporâneo, que pode ser observada nas publicações do GT3 da Ancib, “Mediação, Circulação e Apropriação da Informação”. Nesse cenário, tanto os encontros, como também a produção acadêmica publicada nos periódicos e nos livros, têm se destacado como ponto de partida do pensamento crítico e reflexivo sobre a mediação da informação em nosso País.

Na compreensão sobre a importância do debate acerca da complexidade dos processos informacionais contemporâneos, os conceitos de mediação e interferência ganharam destaque

ao se tentar dar conta tanto das atividades desenvolvidas a partir do avanço tecnológico, bem como das tarefas tradicionais das bibliotecas (adquirir, tratar, organizar, armazenar e disseminar a informação) e as de interação social. Nesse percurso é necessário que se “deixe de lado” a mola propulsora produtivista que era hegemônica nas pesquisas em CI e faz com que pesquisadores “tradicionais” passem a olhar para a intensidade que a mediação da informação influi no dia a dia.

Embora a mediação como conceito na área ainda deixa a desejar, vão surgindo pesquisas para fundamentar e embasar teoricamente o campo de estudo. A mediação é o que determina e norteia todo o fazer do profissional da informação, ela precisa, sim, ser lembrada e discutida, tanto na academia e nos projetos de pesquisa, bem como no discurso dos profissionais da informação.

É importante ressaltar que Ortega y Gasset em 1935 já vislumbrava a necessidade da mediação pelos bibliotecários. Em sua obra “Missão do Bibliotecário”, traduzida para nossa língua e publicada setenta anos depois, o autor vislumbra já a mediação como a “[...] função viva, ou seja, um estímulo para pensar, assimilar, fazer com que o conteúdo do livro seja verdadeiramente apropriado pelo usuário” (ORTEGA Y GASSET, 2006, p.67).

De acordo com Gomes (2010) os estudos que foram mais realizados a respeito da mediação estão relacionados à “[...] mediação humana, cultural e tecnológica, tratando de ambientes e fontes de informação, recursos e suportes de registro e de leitura, ações de compartilhamento.” (GOMES, 2010, p.92). E como esperado, “[...] mais ainda sobre mediação tecnológica (tratando de ambientes – bibliotecas, museus, arquivos, centros e serviços de informação, fontes, recursos)” (GOMES, 2010, p.95).

O processo de mediação é complexo e o papel mediador do profissional da informação não é discutido detalhadamente nas pesquisas sobre a temática, é necessário evidenciar e discutir mais amplamente as funções exercidas por esse mediador, destacando as variáveis que não fazem parte da nossa alçada (SMIT, 2009, p. 60).

O conceito de mediação da informação aparece para a área de CI no Brasil no ano de 2006, este é apresentado por Almeida Júnior (2008, p.46), ao afirmar que,

Mediação da Informação é toda 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.

Segundo o autor, a mediação da informação não é passiva, é uma ação de interferência, que acompanha todo o trabalho do bibliotecário, ainda que indireta e inconscientemente. A mediação da informação não é neutra, não pode ser imparcial. O

bibliotecário ao desempenhar ações de mediação deve assumir seu papel de mediador pleno, e não apenas esperar que os usuários busquem a informação somente ao se depararem com uma necessidade informacional, exercendo a velha e esquecida ideia de realizar a mediação da informação como sinônimo de ponte.

Entende-se que mediação da informação está diretamente ligada às ações implícitas e explícitas que são voltadas para o usuário, e que a mesma é fundamental em todas as práticas do bibliotecário. Tendo em vista esse cenário, Almeida Júnior avança em relação ao conceito de mediação da informação, e nos propõe que este ainda permite o seguinte desdobramento, em mediação implícita da informação e mediação explícita da informação.

A partir da mudança paradigmática na CI, do custodial ao pós-custodial, a mediação implícita ou explícita da informação se torna imprescindível nas unidades informacionais, como bibliotecas, arquivos, museus, centros de documentação etc. Nesse paradigma, é essencial que os profissionais reflitam a sua postura frente ao volume cada vez maior de informações compartilhadas, em especial na internet e, também, à autonomia dos usuários nos processos de busca da informação (DUARTE, 2012, p.84).

Assumindo uma nova postura, devido à mudança de paradigma, a mediação torna-se cada vez mais presente, tanto para os bibliotecários, quanto para os arquivistas e museólogos. O que deve ser atentado é a questão da “invasão” cada vez maior das tecnologias nos ambientes informacionais, influenciando e determinando as ações desses profissionais.

Assim, o caráter da mediação da informação depende não somente das ações realizadas pelos bibliotecários, como também da presença imediata/física ou não dos usuários. A interferência (explícita ou implícita) realizada pelo profissional da informação é fundamental em todos os serviços e produtos oferecidos em unidades informacionais. A mediação implícita da informação será discutida a seguir.

2.1.1 Mediação Implícita da Informação

A mediação implícita da informação constitui as atividades que se dão nos espaços informacionais sem a presença do usuário. Mais conhecido como “serviço interno” ou “serviços meios”, esses últimos são aqueles realizados pelo profissional da informação nos momentos antes de o item/documento estar disponível nas estantes para consulta e empréstimo. As atividades que são executadas no serviço interno contemplam: formação e desenvolvimento de coleções, processos técnicos (catalogação e classificação), preservação (conservação e restauração), como também atividades realizadas na biblioteca digital. A mediação implícita da informação, uma prática tão presente na vida do bibliotecário, é ainda

pouco discutida. Outra preocupação é a questão do bibliotecário não perceber a mediação em momentos distintos, momentos estes que necessitam da interferência desse profissional.

Localizou-se um único trabalho que investigou as ações de mediação de modo implícito, tendo como foco nessa atividade, o emprego de palavras-chave. O processo de indexação, ou atribuição de palavras-chave, visa facilitar a localização da informação pelos usuários, descreve o conteúdo de forma estratégica e inteligente para que o acesso seja realizado. Segundo Tonello, Lunardelli e Almeida Júnior (2012, p.24) “[...] tal processo é concretizado, entre outros aspectos, por meio da elaboração de produtos informacionais, como resumos, números de classificação, palavras-chave e descritores.”

A mediação da informação não deve ser vista de maneira passiva e estagnada, como a simples transferência da informação de um elemento para outro, mas deve refletir a interferência e a posição do bibliotecário no seu fazer cotidiano, influenciado pelo contexto em que está inserido. A interferência desse profissional pode ser percebida já na escolha de um e não de outro material que entrará no acervo, na disponibilização de uma ou de outra informação para o usuário (TONELLO; LUNARDELLI; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p.26).

Desse modo, reforça-se a necessidade de se firmar o papel mediador do bibliotecário e de sua interferência, e que a ideia de passividade e neutralidade seja ofuscada em todo fazer profissional.

Na Divisão de Formação e Desenvolvimento de Coleções o bibliotecário responsável pela compra escolhe os materiais que irão fazer parte do acervo, possuindo em mãos a verba disponível e a demanda muito bem estipulada é ele quem decide os materiais que comporão a coleção. Como também é ele quem decide qual material recebido em uma doação fará ou não parte do acervo, visto que o fato de ser doado não justifica a necessidade de compor o acervo. Ainda no setor de desenvolvimento de coleções, periodicamente os bibliotecários responsáveis realizam ações de desbaste, para materiais pouco consultados, e de descarte, para materiais desatualizados.

Smit (2009, p.61) afirma que “[...] a seleção das informações que integrarão o sistema de informações não é, portanto, neutra, mas direcionada por objetivos institucionais.” O profissional que acata a esses direcionamentos e objetivos institucionais é o bibliotecário, neste caso atuando longe de ser neutro e/ou imparcial.

O processamento técnico (classificação e catalogação) lida com o tratamento e organização da informação, deve-se direcionar o trabalho à satisfação das necessidades informacionais do usuário. Aos profissionais que exercem sua função nesse espaço das bibliotecas requerem buscar mais atualização quanto aos estudos de usuários e os processos

de mediação da informação. Se este profissional não se atentar para essas nuances, seu trabalho se dará de modo altamente técnico e repetitivo, distante das necessidades de sua comunidade e desprovido de mudanças e/ou transformações sociais (ALMEIDA JÚNIOR, 2004).

No tratamento descritivo ou catalogação, o bibliotecário, de acordo com as políticas e manuais de serviço, faz o cadastro dos itens e define as entradas (título, autoria etc.) para consulta, como também descreve o item a partir de suas características físicas e de forma; mais uma vez a interferência aparece na atuação do bibliotecário. É este profissional que decide, contando com o apoio das tabelas de classificação e autores, os assuntos e terminologias específicas para cada documento. Ainda que esse tipo de serviço seja oneroso e subjetivo, os bibliotecários procuram a melhor maneira de descrever o item visando à recuperação deste pelos usuários. O bibliotecário interfere neste processo, pois ele opta por escolher um termo e não outro para representar o conteúdo expresso em uma obra, ainda que essa escolha seja realizada pensando na comunidade a ser atendida, ou seja, os bibliotecários não escolhem os termos aleatoriamente, essa escolha é pautada nos princípios da classificação utilizada.

A mediação nesse caso pode simplesmente “transpor” a informação de um formato para outro, ou seja, de um texto do documento para um resumo e/ou palavras-chave, ou, necessariamente refletir todo o fazer profissional, deixando implícita seu caráter de interferência, mas não de manipulação, com o intuito de representar da melhor maneira o conteúdo expresso em um determinado documento (TONELLO; LUNARDELLI; ALMEIDA JÚNIOR, 2012, p.32).

Ainda que se pareça uma mediação passiva e técnica a ação de atribuir palavras-chave e/ou descritores de assunto, tal procedimento deve chamar a atenção do leitor para que perceba e compreenda que, até mesmo nessa atividade aparentemente desprovida de intencionalidade, há também a interferência do bibliotecário. A escolha das palavras-chave influenciará diretamente no processo de recuperação, acesso e apropriação da informação pelo usuário.

O setor de preservação, que realiza ações de conservação e restauração, pode ser considerado também como um ambiente da biblioteca onde ocorre a mediação implícita, pois preservar e restaurar são atos realizados sem a presença do usuário. Muitas vezes, esse trabalho visa a uma melhor aparência física e visual de uma obra para um bom manuseio e uso da informação contida na mesma. Além disso, esse setor é responsável pela manutenção e

cura de obras infectadas e/ou danificadas, intervenção que contribui, e muito, para o uso e posteriormente, uma apropriação da informação.

Desse modo, ressalta-se que a mediação não pode ficar restrita apenas às atividades que são concretizadas na presença do usuário, mas, sim, em todo fazer do bibliotecário, como visto anteriormente, a mediação se dá com ou sem a presença dele.

Nas atividades de mediação explícita existe maior interação entre o bibliotecário e o usuário, na mediação implícita é imprescindível também que haja uma preocupação e atenção do bibliotecário em se atentar às mudanças para melhoria e inovação no processo de comunicação com o usuário. Alerta-se que o bibliotecário necessita internalizar o pensamento de que interfere a todo o momento no processo de busca e recuperação pelo usuário, razão maior da atuação biblioteconômica.

Sabendo que os serviços de mediação explícita são procurados pelo usuário e visualmente percebidos por eles, os bibliotecários responsáveis pelas atividades de mediação implícita deveriam ter mais conhecimento das concepções de mediação em suas atividades e do quanto elas são importantes e fundamentais para que ocorra por completo a mediação da informação. Isto não quer dizer que eles deveriam se valorizar mais do que os bibliotecários que desempenham as atividades de mediação explícita, que é o percebido. A pesquisa destacou a importância de toda e qualquer atividade de mediação, de modo implícito ou explícito. Toda mediação é realizada pensando numa necessidade informacional, no uso da informação e, posteriormente, numa apropriação da informação pelo usuário. Sem esse pensamento e motivação psicológica o trabalho do bibliotecário seria vazio e ausente de objetivos.

Acredita-se que além de mediar a informação, no sentido de facilitar o acesso à informação para o usuário, os bibliotecários influenciam diretamente ou indiretamente em todo o processo de recuperação da informação e, conseqüentemente, em toda a apropriação da informação e construção do conhecimento dos usuários. O modo como eles medeiam dependerá tanto do ambiente em que será mediado, como também da estrutura e dos instrumentos necessários para mediar. Eles poderão utilizar ferramentas web, a internet, o serviço de referência online, mediar através de ações tradicionais como a entrevista de referência, contação de histórias, como também a seleção de materiais e seu tratamento técnico e temático. Os bibliotecários medeiam suportes informacionais (não apenas informação científica e/ou produzida no âmbito acadêmico), mas medeiam todo e qualquer tipo de informação, seja ela textual, visual ou sonora. A mediação é feita para aqueles que precisam suprir uma necessidade informacional, como também para os que ainda não

percebem essa lacuna cognitiva. Como resultados: permitir que o leitor descubra o universo informacional que existe e está disponível a ele; mostrar que através da leitura nos apropriamos da informação e construímos conhecimento, e somente então podemos agir e fazer escolhas; fazer com que o leitor perceba que não basta a internet e o buscador Google para que ele encontre de tudo que precisa, mas que o bibliotecário é um importante mediador de informação humana e possui conhecimentos e habilidades que as máquinas ainda não os oferecem etc.

3 PROCEDIMENTOS TEÓRICO-METODOLÓGICOS

Quanto aos objetivos, a pesquisa caracteriza-se por ser exploratória e em relação aos procedimentos técnicos, ela aparece como um estudo de campo e uma pesquisa bibliográfica. A pesquisa possui caráter empírico e dialético, pois a abordagem do problema, no momento da análise dos dados, não se dá de modo somente qualitativo ou quantitativo, porém, foi dado maior enfoque à abordagem qualitativa para se analisarem os dados coletados.

O estudo deu-se na Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina. Do total de 21 bibliotecários, em exercício no período da coleta, optou-se entrevistar somente 4 bibliotecários, pois a pesquisa procurou conhecer o discurso dos bibliotecários sobre a mediação implícita, que levou a entrevistar somente aqueles que trabalham nas divisões “internas” da BC/UEL. O critério estabelecido para a seleção da amostra foi intencionalmente os quesitos: ser chefe da divisão ou representante da seção, selecionando apenas (04) do número total de bibliotecários responsáveis pelas atividades de mediação implícita da informação. Optou-se pela escolha do instrumento de coleta de dados “entrevista” visando a atingir os objetivos a que se pretende com a pesquisa e com a população a ser entrevistada.

Os dados coletados foram analisados sob a ótica da Análise do Discurso (AD). Esta forma de analisar discursos e textos se dá a partir do que é discursado e/ou registrado por determinado sujeito e/ou grupos, populações. É uma metodologia que não se prende aos aspectos léxicos e linguísticos dos enunciados, isto é, ela não fica sob as margens dos termos, das palavras e dos significados das expressões, mas se atenta para as posições e condições histórico-sociais que influenciaram e levaram o sujeito e/ou grupo social a formular e explicitar determinado discurso. Para analisar os dados coletados foram escolhidas duas importantes categorias da AD: “condições de produção do discurso” e “interdiscurso”.

As condições de produção, segundo Orlandi (2007, p.30) “[...] compreendem fundamentalmente os sujeitos e a situação. Também a memória faz parte da produção do discurso.” De acordo com Orlandi (2007, p.31) “[...] a memória, por sua vez, tem suas

características, quando pensada em relação ao discurso. E, nessa perspectiva, ela é tratada como interdiscurso. Este é definido como aquilo que fala antes, em outro lugar, independentemente.” A AD visa compreender as condições em que os discursos foram produzidos e, segundo, porque é a partir dessas condições que o interdiscurso aparece na fala dos sujeitos.

Parafraseando Brandão (1998), no interior de uma instituição universitária há o “lugar” do reitor, dos docentes, dos alunos, dos técnicos, dos bibliotecários, cada lugar marcado por propriedades diferenciais. Esse “lugar” recebe influência do “ocupante” e este é influenciado por aquele também.

Tendo como condições de produção o campus, especificamente a Biblioteca Central da UEL e o interdiscurso como a “memória” dos bibliotecários da BC/UEL, o próximo item foi destinado à análise dos dados desses sujeitos.

3.1 Resultados

Ao se questionar o entendimento a respeito da mediação implícita da informação, os bibliotecários expressaram os seguintes discursos:

Quadro 2 – Respostas dos bibliotecários.

	Termos	Expressões/proposições
Sujeito A	Mediação implícita	O contato físico não é necessário; Implícita no que eu faço;
Sujeito B	--	--
Sujeito C	Implícita	Não está escancarada; Contato com o docente; São as informações que damos;
Sujeito D	--	--

Fonte: SANTOS NETO (2014, p.141).

O QUADRO 2 apresenta o discurso dos bibliotecários a respeito do termo mediação implícita da informação. Os sujeitos A e C afirmaram que já ouviram falar sobre o termo e complementaram a resposta com a ideia que eles têm a respeito do mesmo. O sujeito B afirmou nunca ter ouvido falar sobre e também não se sentiu à vontade para discorrer sobre o termo. O sujeito D afirmou que já ouviu falar sobre, mas também não comentou. A análise inferiu que, tanto o sujeito A quanto o sujeito C, aproximaram-se do conceito de mediação implícita da informação exposto e discutido anteriormente neste trabalho.

O sujeito C, por sua vez, ainda que utilize a expressão “não está escancarada”, vislumbra a mediação implícita também como o contato com o docente e a maneira como as informações são dadas por ele, bibliotecário. Este entendimento representa o senso comum a respeito do termo, pois algo implícito é algo que não está totalmente perceptível.

É possível compreender o papel de interferência das condições de produção e o interdiscurso desses sujeitos, tanto em seu discurso, quanto em seu trabalho. Foi possível perceber que muitos bibliotecários expressaram discursos semelhantes e com posições congruentes, pressupõe-se que isso acontece devido a esses sujeitos fazerem parte do mesmo ambiente profissional, de pertencerem à mesma instituição mantenedora, ou seja, de apresentarem condições de produção de discurso próximas. Outra hipótese é de que o discurso hegemônico da Biblioteconomia é muito forte e impositivo, podendo moldar os discursos dos profissionais da área.

Por raciocínio complementar, abordar a mediação implícita da informação nessa visada abrangente, decorre daí que o serviço de referência não é o ponto de “partida” da mediação, mas deve ser visto como um ponto de “chegada”, como consequência de uma série de procedimentos de decisões, de interferências e ações que resultam em sua concretização. Desse modo, é ressaltado novamente que a mediação informacional acompanha todos os fazeres do bibliotecário.

O estudo da mediação da informação não corresponde ao explicar de modo singular como a informação “chega até o usuário”. Corresponde, antes, ao trabalhar minuciosamente os aspectos que antecedem essa ação, através dos discursos obtidos, a identificar os desafios e as potencialidades preferenciais, procurando perceber como estão se encaminhando as mediações informacionais dos bibliotecários.

O processo de mediação da informação é complexo. Possui variáveis não podendo ser entendido como sinônimo de “ponte”, pois há nesse processo mais do que uma simples “transferência de informação”; há nele uma relação entre os elementos e sujeitos envolvidos, há possibilidade de transformação, de crescimento, de aprendizado. É a consciência coletiva dos mediadores de ações implícitas o elemento primordial para que uma biblioteca universitária possa oferecer ações de mediação explícita e se tornar uma unidade não mais de “apelo” administrativo e/ou de apoio, mas um organismo vivo e atuante no universo acadêmico universitário, sendo reconhecido e visualizado socialmente.

Os resultados evidenciados na e pela pesquisa demonstram a existência de um comportamento que aponta para a necessidade de se rever o papel mediador dos bibliotecários, para repensar sua postura e sua responsabilidade não só biblioteconômica, mas

também social, com o intuito de colaborar de modo ativo para as ações de mediação, bem como o acesso e uma posterior apropriação da informação.

4 CONCLUSÕES

As conjecturas e as proposições apresentadas não têm a pretensão de serem conclusivas, mas sim, de ordem sugestiva, provocativa. A pesquisa destacou de modo especial, a mediação implícita da informação e a biblioteca universitária. A mediação da informação se dá com ou sem a presença do usuário, e não se dá somente no atendimento ao usuário, mas existe na relação do bibliotecário com todas as atividades que são desenvolvidas por ele. O trabalho elucida que a mediação da informação também ocorre nos serviços internos da biblioteca e, para isso, tomou-se como norte o conceito de mediação implícita da informação de Almeida Júnior (2008).

Mediação da informação, além de constituir um conceito, representa uma ação poderosa para representar fenômenos de informação em diferentes perspectivas e contextos, desde o pessoal, profissional, institucional, social, informacional etc. Esta posição contrapõe-se, evidentemente, às abordagens críticas da mediação da informação pelos bibliotecários que se isolam das interações com o seu público ou com os suportes, e consideram a possibilidade de uma desintermediação. Negar a importância da interferência pelos bibliotecários, em relação as mídias, as tecnologias, aos meios de comunicação e vê-las apenas como substitutos do mediador humano, é desprezar a capacidade humana para a função mediadora. Sendo assim, o ponto fulcral é de parecer impensável a existência de mediação sem a interferência do mediador humano.

Os discursos dos bibliotecários foram analisados a partir de suas condições de produção (UEL e BC/UEL) e pelo interdiscurso (memória, experiência, vivência etc.), a pesquisa aponta que o que foi dito, não foi simplesmente explicitado pela vontade própria deles, mas o discurso apresentado teve influências sociais, ideológicas e políticas.

Ao analisar o discurso dos sujeitos quanto ao entendimento sobre o conceito de mediação implícita da informação, os bibliotecários afirmaram conhecer o conceito ou já ter ouvido falar dele em algum evento da área. A análise percebeu que dois sujeitos apresentaram em seus discursos uma compreensão que vai ao encontro do que é apresentado na proposta de Almeida Júnior (2009), aqui defendida e ressaltada expressivamente. Assim como a proposta do referido autor, os sujeitos vislumbram que a mediação implícita da informação se dá sem o contato com o usuário e de forma não “escancarada”. Ainda que os bibliotecários possuam uma ideia primária e embrionária a respeito do conceito, eles já o percebem.

A pesquisa conclui que os bibliotecários são influenciados tanto por suas condições de produção de discurso quanto pelo interdiscurso e, essa influência se dá não somente no discurso desses profissionais como também se reflete no fazer desempenhado por eles. A partir das entrevistas pode-se conhecer o discurso dos bibliotecários que atuam nos “serviços internos” da BC/UEL quanto ao processo e o conceito de mediação implícita da informação. Após conhecer o discurso foi possível analisá-lo sob a ótica da AD, utilizando duas categorias: as condições de produção do discurso e o interdiscurso.

A finalização deste trabalho cumpre, por conseguinte, um papel: o de socializar e disponibilizar aos leitores o ponto situacional sobre questões que têm ganhado e continuam a ganhar espaço nas discussões, publicações, eventos e trabalhos científicos de graduação e pós-graduação, a respeito da mediação da informação na CI.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, Brasília, v. 2, n. 1, p. 89-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>. Acesso em: 15 jun. 2014.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). *Gestão da informação e do conhecimento*. São Paulo: Polis; Cultura Acadêmica, 2008. p. 41-54.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação: discutindo a atuação do bibliotecário. In: FADEL, Bárbara (Org.). *A informação nas organizações sociais: desafios em face de multiplicidade de enfoques*. Marília: FUNDEPE, 2004. (CD-ROM).

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Mediação como conceito potencializador do diálogo entre a Ciência da Informação e os campos da Arquivologia, Biblioteconomia e Museologia. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 13., 2012. Rio de Janeiro. *Anais eletrônicos...* Rio de Janeiro: ENANCIB, 2012. Disponível em: <http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19256.pdf>. Acesso em: 21 jun. 2014.

BRAGA, José Luiz. Circuito *versus* campos sociais. In: JANOTTI JÚNIOR, Jeder; MATTOS, Maria Ângela; JACKS, Nilda (Org.). *Mediação & Mídiação*. Salvador: EDUFBA; Brasília: Compós, 2012. p. 31-52.

BRANDÃO, Helena Hothsne Nagamine. *Introdução à Análise do Discurso*. 7.ed. Campinas: Unicamp, 1998. 96p.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo?. *Prisma.com*, Porto, n. 4, 2007. Disponível em: <http://revistas.ua.pt/index.php/prismacom/article/viewFile/645/pdf>. Acesso em: 12 jun. 2014.

DUARTE, Adriana Bogliolo Sirihal. Mediação da informação e estudos de usuários: interrelações. *InCID: R. Ci. Inf. e Doc.*, Ribeirão Preto, v. 3, n. 1, p. 70-86, jan./jun. 2012. Disponível em: <http://www.revistas.usp.br/incid/article/view/42370/46041>. Acesso em: 04 jul. 2014.

GOMES, Henriette Ferreira. 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. Disponível em: <http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/28/58>. Acesso em: 12 jun. 2014.

MALHEIRO, Armando; RIBEIRO, Fernanda. Mediações e mediadores no comportamento informacional: passado, presente e futuro. In: _____. *Paradigmas, serviços e mediações em Ciência da Informação*. Recife: Néctar, 2011. p.144-194.

MARTELETO, Regina Maria. Jovens, violência e saúde: construção de informação nos processos de mediação e apropriação de conhecimentos. *RECIIS: R. Eletr. de Com. Inf. Inov. Saúde*. Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 17-24, set. 2009. Disponível em: <http://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/pbcib/article/view/10190>. Acesso em: 04 jun. 2013.

ORLANDI, Eni Pulcinelli. *Análise de discurso: princípios e procedimentos*. 7.ed. Campinas: Pontes, 2007. 100p.

ORTEGA Y GASSET. *Missão do bibliotecário*. Tradução de Antonio Agenor Briquet de Lemos. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 82p.

SANTAELLA, Lúcia; NOTH, Winfried. A semiótica na comunicação. In: _____. *Comunicação e semiótica*. São Paulo: Hacker Editores, 2004. p. 189-224.

SANTOS NETO, João Arlindo dos. Mediação Implícita da Informação no discurso dos bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Estadual de Londrina (UEL). 193f. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Faculdade de Filosofia e Ciências, Campus de Marília/SP, 2014. Disponível em: <http://www.marilia.unesp.br/Home/Pos-Graduacao/CienciadaInformacao/Dissertacoes/santos_netto_jad_me_mar.pdf>. Acesso em: 26 jul. 2014.

SMIT, Johanna Wilhelmina. Novas abordagens na organização, no acesso e na transferência da informação. In: SILVA, Helen de Castro da; BARROS, Maria Helena Toledo Costa de (Org.). *Ciência da informação: múltiplos diálogos*. Marília, São Paulo: Oficina Universitária Unesp, Cultura Acadêmica, 2009. p. 57-66.

TONELLO, Izângela Maria Sansone; LUNARDELLI, Rosane Suely Alvares; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Palavras-chave: possibilidades de mediação da informação. *PontodeAcesso*, Salvador, v. 6, n. 2, p. 21-34, ago. 2012. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/4524/4552>>. Acesso em: 03 jul. 2014.

REDES SOCIAIS POLÍTICAS NA WEB: UMA ABORDAGEM METODOLÓGICA¹⁰

POLITICAL SOCIAL NETWORKS ON THE WEB: A METHODOLOGICAL APPROACH

Ludmila Salomão Venâncio

Resumo: Delineia-se uma abordagem metodológica para o estudo das redes sociais políticas na Web. Para tanto, analisam-se as práticas de produção, disseminação e utilização de informações na rede social surgida em torno do assunto ditabranda, e as interações sociais que suportam essas práticas. A rede Ditabranda é mapeada e visualizada em um esforço para determinar sua estrutura. Procura-se descrever os papéis assumidos pelos atores e as relações sociais que se estabelecem, com base na análise de conteúdo do material publicado na rede. Constatou-se que os atores tendem a formar grupos e referenciar-se buscando organizar-se ou encontrar suporte para seus pontos de vistas em fontes reputadas, a combinar os diversos recursos disponíveis na Web e a valorizar temas poucos destacados pela grande mídia. Duas funcionalidades, que se misturam constantemente, são claramente discerníveis: a de agregação de informação e a de análise de opinião. A complementaridade entre atores de perfis diferentes – blogs profissionais, blogs não-profissionais e sites de imprensa – e a natureza interativa da rede mostram-se fundamentais para a discussão democrática. Ressalta-se, finalmente, a necessidade de aliar ao mapeamento de redes sociais na Web, baseadas em links, métodos qualitativos que deem conta de abarcar a dinamicidade e a riqueza das relações sociais constituídas entre os atores.

Palavras-chave: Redes Sociais Políticas. Redes de Assunto. Ditabranda.

Abstract: The article outlines a methodological approach to the study of political social networks on the Web. For that, the practices of production, dissemination and use of information in the social network that emerged around the issue ditabranda are analyzed as well as the social interactions that supported these practices. The ditabranda network is mapped and visualized in an effort to determine its structure. It was aimed to describe the roles played by the actors and the social relationships they established, for which a content analysis of the published material on the network contributed. It was found that actors tend to form groups and reference themselves in an effort to organize themselves and find support for their views in reputable sources, to combine the various resources available on the web and to cherish topics which were loosely featured by mainstream media. Two features, constantly mixed, are clearly discernible: the aggregation of information and the analysis of opinion. The complementarity between actors with different profiles - professional blogs, non-professional blogs and media sites - and the interactive nature of the network were found essential for democratic discussion. Finally, it should be highlighted the need to combine the based-link mapping of social networks on the Web with qualitative methods that can encompass the dynamism and wealth of the social relationships established between the actors

Keywords: Political Social Networks. Issue Networks. Ditabranda.

1 INTRODUÇÃO

A dinâmica da Internet e os diversos produtos e serviços tecnológicos vinculados têm alterado, rápida e significativamente, os padrões de relacionamentos sociais na

¹⁰ Este artigo descreve parte da metodologia utilizada na tese de Doutorado desenvolvida pela autora que versa sobre a representação da informação no domínio político.

contemporaneidade. A ideia de relativização das noções de tempo e espaço na ocorrência das interações sociais possibilitou o estabelecimento de comunidades virtuais menos restringidas pela dimensão geográfica e fatores temporais. Assim, proliferam na Web redes que mantêm formas diversificadas de interação social apoiadas por tecnologias de comunicação e organização da informação. Muitos assuntos são discutidos nessas redes, destacando-se a política, que repercute nas atividades cotidianas dos cidadãos e induz mobilização e trocas acaloradas, que influenciam o curso dos acontecimentos ao possibilitarem a ampliação e o aprofundamento de discussões dinâmicas. Essas redes estruturam informação de modos próprios e fundam-se na linguagem, apresentando topologias que evoluem de acordo com o desenvolvimento de suas temáticas específicas, as intenções dos atores nos debates e as contingências. No enfoque descrito, a concepção subjacente à pesquisa dessas redes é que a Internet não é considerada uma vasta rede interconectada, mas sim constituída de sub-redes delimitadas, mais ou menos estáveis, que progredem de acordo com suas particularidades e usos propostos. Essas redes podem ser adequadamente tratadas como *redes de assunto*¹¹ (ROGERS, 2004, 2007).

Nesse contexto, o presente artigo objetiva delinear uma abordagem metodológica para o estudo das redes políticas na Web. Para tanto, toma-se como exemplo o caso da rede social surgida na Web em torno do assunto ditabranda, que teve muita repercussão devido à controvertida utilização desse termo pelo jornal Folha de S.Paulo para referenciar o período ditatorial no Brasil. Deste modo, este estudo analisa as práticas de produção, disseminação e utilização de informações políticas que versam sobre a ditabranda e as interações sociais que suportam estas práticas, aplicando a metodologia que se procura descrever, composta de três fases. A delimitação da rede de assunto na web, na primeira fase, é realizada com o auxílio de uma ferramenta que efetua a análise de co-links. Tal algoritmo foca na reciprocidade para constituição da rede, ou, dito de outra forma, nas referências mútuas entre um grupo de atores com interesses em torno de um mesmo assunto. A segunda fase objetiva a identificação dos atores mais relevantes e seus papéis. Utiliza-se a análise de conteúdo para a compreensão da vivência etnográfica desses atores e da sequência dos acontecimentos. Os dados obtidos na

¹¹ Embora os termos *redes de assunto* ou *redes temáticas* sejam frequentemente utilizados, usualmente trata-se somente de, por exemplo, estudar uma comunidade no Orkut sobre determinado tema. Aqui, a *rede de assunto* é coletada e demarcada por meio de análise de *links* na Web. Além disso, a metodologia apresentada engloba um método solidamente fundado sobre uma teoria e visão da Web, baseando-se no trabalho da equipe holandesa da fundação Govcom.org e do pesquisador Richard Rogers.

primeira fase são transferidos para um software que possibilita a Análise de Redes Sociais (ARS) e a mensuração de medidas de forma a confirmar as constatações anteriores. Por fim, na última fase, que centra nas relações, instituem-se categorias de análise que discriminam as interações estabelecidas pelos atores de forma a compreender seus padrões de relacionamento, que são corroborados ou ampliados por meio de medidas de ARS que enfatizam a formação de grupos, como os cliques ou *clusters*.

Este artigo estrutura-se em seis seções. Na seção que se segue, apresenta-se o assunto focado pela rede Ditabranda. Na terceira seção, realiza-se uma discussão teórica sobre os fundamentos da análise das redes sociais explicando seus conceitos fundamentais. Na quarta seção, delinea-se uma proposta metodológica de estudos das redes sociais políticas na web. A rede ditabranda é descrita e analisada na quinta seção com base na metodologia apresentada. E, por fim, na sexta seção, esboçam-se algumas considerações sobre a metodologia empregada.

2 “BRANDA PARA QUEM, CARA PÁLIDA?”: OS PRECEDENTES DA CONTROVÉRSIA DITABRANDA

O jornal Folha de S.Paulo veiculou, no dia 17 de fevereiro de 2009, um editorial denominado *Limite a Chávez*, no qual, através da utilização do neologismo *ditabranda*, relativizava a gravidade da ditadura militar do Brasil comparada a outros regimes na América Latina, conforme trecho a seguir:

Mas, se as chamadas "ditabrandas" - caso do Brasil entre 1964 e 1985 - partiam de uma ruptura institucional e depois preservavam ou instituíam formas controladas de disputa política e acesso à Justiça -, o novo autoritarismo latino-americano, inaugurado por Alberto Fujimori no Peru, faz o caminho inverso. O líder eleito mina as instituições e os controles democráticos por dentro, paulatinamente. (FOLHA DE S.PAULO, 2009). [grifou-se]

A publicação do editorial gerou uma reação contrária de diversos acadêmicos, políticos, leitores do jornal, *blogs* políticos e jornalísticos, e jornalistas do próprio veículo de comunicação. Um exemplo foi o protesto protagonizado pelos professores Fábio Konder Comparato e Maria Victoria Benevides, da Universidade de São Paulo (USP), que se indignaram diante da utilização do neologismo pelo editor do jornal. A resposta dada pela redação não só reiterou a utilização do termo *ditabranda*, mas também qualificou a indignação dos professores como “cínica e mentirosa”. Em virtude do ocorrido, foi veiculado na Web um manifesto¹² que repudiava a agressiva nota da redação do jornal Folha de S.Paulo

¹² www.ipetitions.com/petition/solidariedadeabenevidesecomparat/index.html

contra os professores. Em apenas uma semana de circulação, o manifesto contava com 7.500 assinaturas. Os veículos da imprensa em geral, especialmente aqueles tidos como conservadores, pouco se manifestaram sobre o assunto. Ao contrário, a indignação foi amplificada na Web. Neste estudo, denominamos de *Ditabranda* a rede formada na Web por *blogs* políticos e jornalísticos e *sites* de imprensa que objetivaram instaurar protestos e debates e mobilizar a sociedade civil contra o editorial publicado pela Folha de S.Paulo.

Notadamente, em repúdio ao ocorrido, o Movimento dos Sem Mídia, idealizado pelo bloguista Eduardo Guimarães do *blog Cidadania.com*¹³, organizou uma manifestação em frente à sede do jornal, no dia 07 de março de 2009. O protesto contou com a participação de bloguistas de todo o país, familiares de vítimas da ditadura, estudantes e sindicalistas ligados à Central Única dos Trabalhadores (CUT). A repercussão da avalanche de comentários e críticas nos *blogs* independentes e nos jornalísticos acabou forçando o diretor da redação e herdeiro do Jornal Folha de S.Paulo, Otavio Frias Filho, a reconhecer, na edição do dia posterior ao protesto, que foi um erro chamar a ditadura de *ditabranda*. Paralelamente, o jornal fez a cobertura da manifestação.

Houve uma movimentação intensa na rede *Ditabranda*, com ânimos exaltados, produção de diversos conteúdos e informação intercambiada. Os bloguistas estabeleceram uma rede social na Web, alterando sua estrutura prévia de relacionamentos, de modo a viabilizar a integração, a coordenação e o estabelecimento de canais de comunicação e fluxos de informação. O mapeamento e a análise da rede contribuem para a visualização desses processos.

3 REDES SOCIAIS: FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA E APROPRIAÇÕES CONCEITUAIS

A abordagem de redes sociais engloba um conjunto de teorias, conceitos, métodos e modelos das ciências sociais permeado por diversas perspectivas disciplinares e epistemológicas. Uma rede social pode ser definida, de forma genérica, como um conjunto de unidades sociais e das relações que essas unidades mantêm umas com as outras. Tal definição destaca um princípio fundamental das teorias sobre redes: a ênfase nas relações entre os atores sociais e nos padrões e implicações dessas relações, em detrimento dos atributos individuais. Assim, a unidade de análise de uma rede social não é o indivíduo e suas características como gênero, idade, raça, religião ou classe social, mas o conjunto de relações que esses indivíduos estabelecem através das suas interações com outros indivíduos. Os atributos individuais são

¹³ edu.guim.blog.uol.com.br

secundários e adquirem interesse à medida que influenciam a formação das relações e a configuração das redes (WASSERMAN; FAUST, 1999; OTTE; ROUSSEAU, 2002). Considerando esse princípio, a análise de redes sociais é uma abordagem focada na estrutura relacional, que visa investigar de que forma as relações e os atributos dos atores influenciam o comportamento de cada componente na rede e do todo.

Certas unidades básicas compõem as redes. Um *ator* é uma “unidade discreta individual, corporativa ou social coletiva” (WASSERMAN; FAUST, 1999, p. 17). Os atores nas redes sociais estabelecem relações de diversos tipos. O *laço relacional* estabelece a ligação entre pares de atores e “são canais de transferência ou fluxo de recursos, sejam eles materiais ou não materiais” (WASSERMAN; FAUST, 1999, p. 4). Os laços também podem ser diferenciados em laços fracos e fortes. Segundo Granovetter (1973), os *laços fortes* são definidos como aqueles em que os indivíduos investem mais tempo e intensidade emocional e nos quais há maior grau de confiança. Em contrapartida, os *laços fracos* são aqueles em que o investimento é menor ou nulo. Embora os laços fracos pareçam, à primeira vista, menos relevantes e sem valor, eles desempenham um papel importante na dinâmica das redes: são capazes de otimizar contatos e ter acesso às informações não redundantes.

No cenário analisado neste estudo, os atores sociais foram categorizados em *sites de imprensa*, *blogs profissionais* e *blogs não-profissionais*. *Sites de imprensa* são os *sites* editados por veículos de comunicação que disponibilizam conteúdo noticioso, com acesso restrito ou não. Exemplos são os *sites* das revistas Carta Capital e Veja, e o *site* do Jornal Folha de S.Paulo. Por *blogs profissionais*, entendem-se os *blogs* de profissionais que mantêm ou mantiveram ligação formal com uma instituição de imprensa (como uma revista, jornal ou portal de conteúdo). Esses profissionais têm maior liberdade de expressão e, em geral, escrevem para um público constituído por muitos outros bloguistas. Exemplos são o *blog Luis Nassif Online*¹⁴ do jornalista Luís Nassif, o *blog Conversa Fiada*¹⁵ do jornalista Paulo Henrique Amorim e *blog Escrevinhador*¹⁶ do jornalista Rodrigo Vianna. Já os *blogs não-profissionais* são aqueles criados por pessoas que não possuem ligações institucionais com órgãos de imprensa (pelo menos explicitada). Em sua maioria, os bloguistas escrevem como forma de exercer a cidadania e o direito de expressão. Essa categoria engloba o maior número

¹⁴ blogln.ning.com

¹⁵ www2.paulohenriqueamorim.com.br

¹⁶ rodrigovianna.com.br

de *blogs* da rede *Ditabranda*, como os *blogs Nas Retinas*¹⁷, *Cidadania.com*, *Cão Uivador*¹⁸, *O último repórter*¹⁹, dentre outros.

Os laços relacionais, no presente estudo, são representados por *links*. A relação estabelecida através de um *link* pode expressar diferentes tipos de ligações nas situações estudadas e foram classificadas como: (a) *laços de autoridade*, caso em que um *blog* referencia outro buscando pontos de vista reputados, como uma citação a uma reportagem veiculada por uma revista de mídia ou um comentário realizado por um renomado jornalista; (b) *laços de apoio*, em que um ator interage com outro ator para fundamentar suas ideias e argumentações, ou para expressar alinhamento de objetivos ou concordância, como os laços estabelecidos entre os diversos atores que repudiam uma notícia ou nota de um jornal; (c) *laços de contraste ou oposição*, que, ao contrário dos laços de apoio, são estabelecidos por discordância, divergências ou protestos, como os *links* estabelecidos para os *blogs* e as notas de *sites* noticiosos que são objeto de contestação; e, finalmente, (d) *laços de agregação*, estabelecidos para concentrar informação ou referências em um único ponto. Um exemplo são as relações estabelecidas por *blogs* que agregam notícias veiculadas por vários outros *blogs* e *sites*.

Um dos objetivos mais importantes da análise de redes consiste na identificação de subgrupos coesos no interior de um conjunto social. Um subgrupo coeso é composto por um conjunto de atores que estabelecem relações fortes, intensas, diretas e frequentes (LAZEGA, 2007). A *análise centro-periferia*, proposta por Borgatti e Everett (1999), auxilia na identificação desses subgrupos. Tal análise pressupõe a existência de dois grandes grupos em uma rede: um grupo coeso de atores fortemente relacionados, denominado de *centro*, e um grupo na qual os atores têm poucos contatos entre si, mas que se ligam ao centro da rede por alguns de seus membros, denominado *periferia*. Nesta região está concentrada a maior parte dos atores da rede. De maneira semelhante, a identificação de *cliques*, subconjunto de membros todos adjacentes uns aos outros que mantêm relações mais próximas entre si, possibilita conhecer quem pertence a um grupo, bem como os tipos e padrões de relacionamentos que os definem e os sustentam como um grupo (LAZEGA, 2007).

Outra medida importante refere-se à posição relativa dos atores no interior de um sistema identificada pelos pontos de centralidade. Esta medida possibilita a identificação dos

¹⁷ emerluis.wordpress.com

¹⁸ caouivador.wordpress.com

¹⁹ ultimoreporter.wordpress.com

atores mais centrais no sistema, ou dito de outra forma, dos atores que controlam a alocação de recursos ou informações ou que dispõem de certa autoridade (prestígio, popularidade ou influência). Três medidas de centralidade são particularmente conhecidas na literatura: as centralidades de grau, de intermediação e de informação (FREEMAN, 1979; EVERETT; BORGATTI, 2005; STEPHENSON; ZELEN, 1989). A *centralidade de grau* de um ator identifica o número de contatos diretos que ele possui com os outros atores na rede. Em redes orientadas, como a Ditabranda, essa medida apresenta valores de entrada e saída. A entrada define o prestígio que o ator tem na rede, pois está relacionada ao número de laços que o ator recebe. Já a medida de saída indica quão influente é o ator. Atores influentes são capazes de estabelecer trocas com muitos outros atores ou fazer com que os outros estejam cientes de suas visões (HANNEMAN; RIDDLE, 2001). A *centralidade de intermediação* de um ator mede o quanto ele atua como *ponte* ou *mediador*, facilitando o fluxo de informação em uma determinada rede. Esse conceito recupera a valorização dos laços fracos (proposta por Grannovetter, 1973 e discutida anteriormente nesta seção). Por fim, a *centralidade de informação*, medida criada por Stephenson e Zelen (1989), indica o quanto um ator, por seu posicionamento, transfere e recebe informações oriundas do ambiente da rede, uma vez que considera todos os possíveis caminhos para trocas de informações entre os atores.

4 REDES DE RELACIONAMENTOS E RELACIONAMENTOS EM REDE: PROPOSTA METODOLÓGICA

A abordagem metodológica proposta para o estudo de redes sociais políticas na Web será delineada nesta seção. Ilustrando essa abordagem, procurou-se identificar e caracterizar a estrutura da rede na Web em torno do assunto ditabranda e analisar as interações sociais realizadas pelos atores que compõem a rede. Essas interações, representadas por *links* na Web, não são diferenciadas por si mesmas. Uma necessidade que surge, como anteriormente mencionado, é a determinação de sua natureza, já que, em redes que envolvem interações sociais, eles podem expressar concordância, controvérsia, elogios ou mesmo atrito. Para tanto, a técnica de análise de conteúdo (HERRING *et. al.*, 2007; MERAZ, 2007) que englobou leitura exaustiva e cuidadosa de *posts* publicados nos meses de fevereiro, março e abril de 2009 foi utilizada em dois momentos. No primeiro, foi aplicada na avaliação dos *posts*, notícias, comentários e demais materiais publicados para a compreensão dos laços relacionais estabelecidos pelos atores através dos *links*, e do papel que cada ator desempenha. No segundo, foi utilizada para identificar as relações existentes entre os atores que compõe um determinado grupo.

Desta forma, o procedimento metodológico proposto e utilizado neste estudo pode ser descrito em três fases: (1) o mapeamento da rede de assunto com base na análise de co-links; (2) a identificação dos atores mais relevantes e seus papéis; e (3) a compreensão de padrões de relacionamentos.

Para o mapeamento da rede *Ditabranda*, em uma primeira etapa, foram inspecionadas páginas na Internet para produzir uma relação dos *blogs* e *sites* de imprensa que discutiam sobre o assunto. Vários *sites* foram consultados, mas alguns deles destacaram-se pela importância, amplitude e qualidade da discussão. O principal deles, utilizado como ponto de partida para identificação dos possíveis atores que compõem a rede, foi o agregador denominado Planeta Ditabranda (<<http://ditabranda.nasretinas.com.br>>) – criado com o intuito de reunir todos os *blogs*, *sites* e ferramentas de colaboração que possuíam em suas *tags* o termo *ditabranda* e facilitar a troca de informações sobre o assunto.

Diversas ferramentas têm sido empregadas para construir e visualizar redes na Web. Dentre os muitos recursos disponíveis para análise de links, temos experimentado uma ferramenta de acesso público denominada *IssueCrawler*²⁰ que vem apresentando bons resultados. A ferramenta conta com uma sólida sustentação teórica (ROGERS, 2004, 2010) e tem sido empregada em inúmeros trabalhos empíricos para identificação de redes de assuntos na Web nos mais diversos campos de estudo (McNALL, 2005; BRUNS, 2007; ROGERS; BEN-DAVID, 2008, 2010).

A ferramenta consiste basicamente de um rastreador (*crawler*) que, partindo de um conjunto de sites selecionados pelo pesquisador (a semente), coleta e visualiza uma rede em torno de um assunto específico. A técnica de análise de *co-links* aplicada pelo *IssueCrawler*, semelhante a métodos bibliométricos e análise de co-citações, tem sido utilizada eficientemente na representação e visualização de redes de assunto políticas na Web.

A partir do agregador Planeta Ditabranda, foram relacionados 37 atores, utilizados como um conjunto inicial para o mapeamento da rede no *IssueCrawler*. A rede construída com base nas interações destes atores era composta por 97 nós²¹. Essa rede foi ajustada

²⁰ www.issuecrawler.com

²¹ Muitos destes atores eram *sites* que serviam como suporte estrutural, funcional ou simples referências globais para as páginas (como o *Gmail* e o *Creative Commons*), outros eram provenientes de um *drifting*, no qual o algoritmo derivou para outra rede nas proximidades. Um exemplo foi a rede formada por atores que propõe reflexões sobre alternativas de meios de transporte e a utilização de bicicletas. Aparentemente, não existia nenhuma relação entre as duas redes, não fosse um dos atores, *Apocalypse Motorizado*, ter publicado uma série de *posts* discutindo sobre a ditabranda e referenciando outros atores.

através de uma análise inicial dos atores e suas funções nas redes. Assim, eliminados os atores não diretamente vinculados ao assunto ditabranda, a listagem final da população produzida discriminava 49 atores.

Os dados da rede gerados pelo *IssueCrawler* foram importados para o *software* de análise de redes sociais *Ucinet* (BORGATTI; EVERETT; FREEMAN, 2002) que possibilita a representação gráfica da rede e o cálculo de medidas. Na segunda fase da metodologia, foram utilizadas duas medidas para a identificação dos atores mais relevantes e seus papéis: a análise centro-periferia e as medidas de centralidade (centralidade de grau, centralidade de intermediação e centralidade de informação). A análise de conteúdo, empregada nesta fase, possibilitou a compreensão dos laços relacionais estabelecidos pelos *links* e referências e o papel desempenhado por cada ator.

Na terceira fase da metodologia, foram identificados grupos ou cliques para a compreensão dos padrões de relacionamentos entre os atores. A análise de conteúdo, também utilizada nessa fase, ajudou a explicar esses padrões. Codificaram-se as seguintes categorias de análise com base na maneira como os atores abordam o assunto e suas diferentes ênfases: *motivação do ator* – porque o ator discute sobre o assunto; *conteúdo* – como o ator se posiciona em relação ao assunto e que recursos utiliza; *argumentação* – como o ator discute o assunto; por exemplo, baseando-se em análises histórico-políticas ou reportando e retransmitindo notícias como um *filtro*.

5 ATORES, PAPÉIS E SUAS RELAÇÕES: A CONFIGURAÇÃO DA REDE DITABRANDA

A rede *Ditabranda* é composta por 49 atores, unidos por 219 ligações. Deste total, 11 são *sites* de imprensa, 7 são *blogs* profissionais, 29 são *blogs* não-profissionais e 2 são classificados como outros (o agregador Planeta Ditabranda e o *site* *Ipetitions* que hospeda o manifesto contra a Folha de S.Paulo). O diagrama da rede Ditabranda, na Figura 1, apresenta os atores e suas ligações de acordo estes atributos.

Considerando o número de seus integrantes (49 atores) e a possibilidade de cada um deles manter ligações com os outros atores, a rede traçada possui 2.352 elos potenciais. Esta constatação remete ao conceito de densidade, medida pela proporção entre o número de relações existentes e número de relações possíveis. Na rede Ditabranda, a densidade é de 0,0931. Ou seja, apenas 9,31% de todos os possíveis laços estão presentes, o que indica uma baixa conectividade ou coesão (WASSERMAN; FAUST, 1999). Embora na rede em análise exista um grande número de atores que se relacionam entre si, o que se percebe é que essas

relações são reiteradas entre os mesmos atores. Por exemplo, o *blog Apocalipse Motorizado*²², durante as interações realizadas pelo *software IssueCrawler*, referencia (aponta) o *blog Girame*²³ 272 vezes, mas mantém interações apenas com 9 atores dos 48 possíveis.

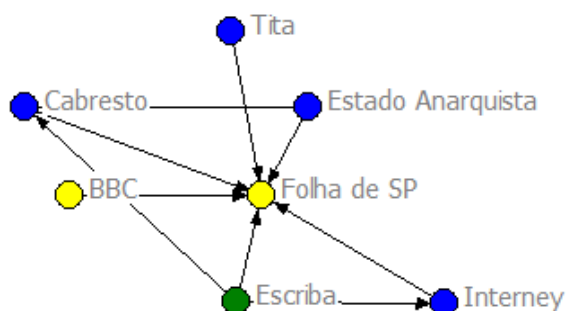
Os resultados da análise centro-periferia mostram a constituição de um grupo central formado pelos atores: Apocalipse Motorizado, Cão Uivador, Carta Capital²⁴, Diário Gauche²⁵, Nas retinas, Estado Anarquista²⁶, Mídia Independente²⁷, Panóptico²⁸ e Vi o Mundo²⁹. Esses atores possuem uma densidade de relacionamento igual a 67,19%. A densidade das demais partições centro-periferia e periferia-periferia – são de 17,95% e 2,27% respectivamente, indicando poucos relacionamentos entre os atores.

Algumas das características do grupo central merecem destaque e podem justificar sua posição na rede. O ator *Apocalipse Motorizado* se interessou circunstancialmente pelo assunto ditabranda, tendo em vista que o *blog* se propõe primordialmente à análise de alternativas para superar a utilização de veículos automotivos, mas agiu como um ativo *hub* para os demais atores da rede. O *Cão Uivador* é um *blog* de análise densamente interconectado com os outros elementos centrais da rede. A posição central da *Carta Capital*, único representante dos *sites* de imprensa neste grupo, deve-se à sua orientação política considerada de esquerda e ao seu apoio ao movimento contra o uso do termo ditabranda, sendo assim muito citada pelos demais atores da rede. O *Diário Gauche* produziu um *post* com muita repercussão, denominado “*Branda para quem, cara pálida?*”, e é bastante citado.

22 apocalipsemotorizado.net
 23 girame.wordpress.com
 24 cartacapital.com.br
 25 diariogauche.blogspot.com
 26 estadoanarquista.org
 27 midia independente.org
 28 panoptico.wordpress.com
 29 viomundo.com.br

É interessante observar que, embora tenha desencadeado a discussão em torno do assunto ditabranda, o ator Folha de SP não ocupa uma posição central na rede. Atuando somente como fonte documental (e sendo perifericamente referenciado por isso), ele não participa da conversação em torno do assunto, salvo as respostas dadas aos leitores no próprio site na seção “*Painel do Leitor*”. A FIG. 2 ilustra a rede egocentrada do ator Folha de SP.

FIGURA 2- Grafo da rede egocentrada do ator Folha de SP



Fonte: Elaborado pelo autor com auxílio do Ucinet e dados coletados pelo IssueCrawler

Outras medidas sobre a posição dos atores na rede foram estimadas. A primeira delas refere-se à centralidade de grau. No estudo, interessa-nos a análise de prestígio do ator medida pelo grau de entrada (*indegree*). Na tabela 1, a seguir, estão relacionados os 10 atores mais centrais.

TABELA 1: Medidas de Centralidade de Grau – *InDegree* (10 atores mais centrais)

Atores	Centralidade de Grau	
	<i>InDegree</i>	<i>NrmInDeg</i>
Vi o Mundo	1697,000	7,099
Mídia Independente	1509,000	6,313
Carta Capital	1082,000	4,526
Brasil de Fato	939,000	3,928
Biscoito Fino	891,000	3,727
Carta Maior	871,000	3,644
Apocalipse Motorizado	855,000	3,577
Le Monde Diplomatique	786,000	3,288
Blog do Mello	701,000	2,933
Cidadania.com	700,000	2,928

Fonte: Elaborado pelo autor com auxílio do Ucinet

Observa-se que os atores em destaque *Vi o Mundo*, *Mídia Independente* e *Carta Capital* já foram mencionados na análise anterior do grupo central. O ator com maior

prestígio na rede é o *Vi o Mundo* com índice de centralidade de grau de entrada de 1.697 ou 7,1%. É interessante destacar que esse *blog* profissional é o ator mais referenciado, e não um reconhecido *site* de imprensa, como a *Carta Capital*. Provavelmente o prestígio do *blog Vi o Mundo* advém da análise crítica e abrangente do assunto ditabranda, realizada pelo jornalista Luiz Carlos Azenha, desde a publicação do termo na Folha de S.Paulo até os desdobramentos após o manifesto organizado pela rede social na Web. A independência e a postura ativa do *blog* podem ter contribuído para sua posição de destaque na rede. Os laços que se estabelecem aqui são, portanto, laços de autoridade. A centralidade assumida por este ator confere-lhe o papel de representante do seu grupo na rede, facilitando a troca de informações entre esse e o ambiente mais amplo da rede (MARTELETO, 2001).

As centralidades de grau de saída (*outdegree*) para os 10 atores mais centrais estão apresentadas na Tabela 2, a seguir. Os atores que se destacam como mais influentes são o *Cão Uivador*, o *Estado Anarquista*, e o *Nas retinas*. O *Cão Uivador* funciona como *hub* para atores representativos da rede.

TABELA 2: Medidas de Centralidade de Grau – *OutDegree* (10 atores mais centrais)

Atores	Centralidade de Grau	
	<i>OutDegree</i>	<i>NrmOutDeg</i>
Cão Uivador	2932,000	12,266
Estado Anarquista	2779,000	11,626
Nas retinas	2517,000	10,530
Panóptico	1173,000	4,907
Apocalipse Motorizado	1111,000	4,648
Tira Gosto	862,000	3,606
Cabresto	840,000	3,514
Diário Gauche	754,000	3,154
Esquerdopata	567,000	2,372
Conversa Fiada	500,000	2,092

Fonte: Elaborado pelo autor com auxílio do Ucinet

Em relação à centralização da rede como um todo, observa-se que a centralização de entrada corresponde a 5,83%, enquanto que a centralização de saída corresponde a 11,11%. Ou seja, a rede é mais homogênea com relação à influência do que com a proeminência. Uma explicação para este resultado refere-se à utilização do *blogroll* (uma lista de *sites* recomendados pelo *blog*, aqueles que o bloguista lê, gosta ou reconhece como relevantes). Em redes de *blogs* na Web, a medida da influência é determinada majoritariamente pelo *blogroll*, uma vez que os *outlinks* são estáticos, ao contrário das referências constantes dentro dos textos dos *posts*.

Outra medida de interesse para o estudo refere-se à centralidade de intermediação de um ator. Pela análise da Tabela 3, observa-se que os atores *Pedalante*³⁰, *Cabresto*³¹ e *Agregador*³² atuam como principais mediadores ou articuladores na rede Ditabranda.

TABELA 3: Medidas de Centralidade de Intermediação (10 atores mais centrais)

Atores	Centralidade de Intermediação	
	<i>Betweenness</i>	<i>nBetweenness</i>
Pedalante	205.683	9.117
Cabresto	176.383	7.818
Agregador	157.267	6.971
Escrevinhador	149.083	6.608
Vi o Mundo	148.917	6.601
Apocalipse		
Motorizado	101.067	4.480
Fazendo Media	66.333	2.940
Mídia Independente	48.583	2.154
Panóptico	47.633	2.111

Fonte: Elaborado pelo autor com auxílio do Ucinet

O ator *Pedalante*, maior intermediário da rede com 9,12%, promove a ligação entre os *sites* de imprensa, os *blogs* profissionais e os *blogs* não-profissionais auxiliando na troca de informações que circulam na rede. A Figura 3, a seguir, ilustra os atores com que ele mantém relações diretas e os grupos de atores que ele intermedia. Seu papel de mediação se deve, muito provavelmente, aos *links* que ele efetua para atores relevantes da rede e a reprodução de *post*, notícias, fotos, figuras e vídeos publicados por atores de todas as categorizações.

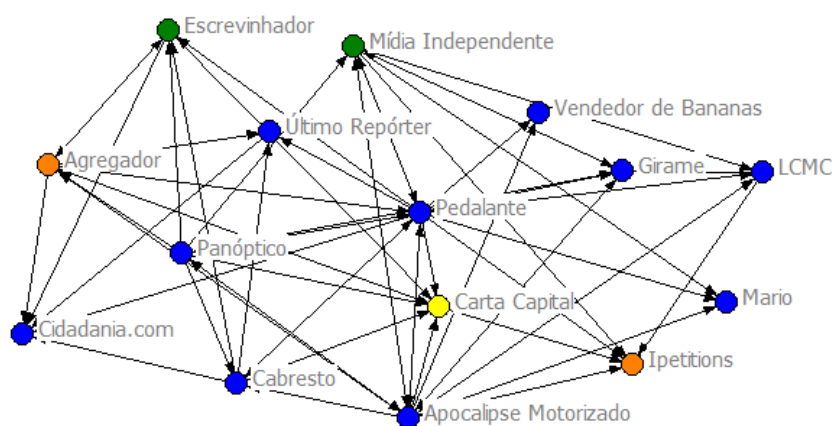
Ressalta-se também o papel de intermediação do ator *Agregador*. Criado exatamente com este objetivo, o *Agregador* reúne e intermedia os atores da rede ao listar os endereços dos atores que compõe o “Planeta Ditabranda”. A importância do papel de intermediação desses atores relaciona-se com o conceito de laços fracos, como explicado anteriormente.

³⁰ pedalante.wordpress.com

³¹ cabrestosemno.com.br

³² ditabranda.nasretinas.com.br

FIGURA 3- Diagrama das relações estabelecidas pelo ator Pedalante



Fonte: Elaborado pelo autor com auxílio do Ucinet e dados coletados pelo IssueCrawler

Finalizando a análise dos atores mais relevantes e seus papéis, foram calculadas as medidas de centralidade de informação apresentadas na Tabela 4. Os atores com maior centralidade de informação são aqueles que mais se destacam em seus diferentes grupos, seja exercendo papel de liderança devido à sua argumentação crítica e multifacetada, como o *Vi o Mundo*, seja pela sua oposição aos demais veículos de comunicação, como a *Carta Capital*, ou mesmo pela sua influência, como o *Cão Uivador*, ou ainda pela função de agregação de notícias, como o *Mídia Independente*. Ressalta-se que os atores com maior centralidade de informação são aqueles que formam o grupo central identificado na análise centro-periferia.

TABELA 4: Medidas de Centralidade de Informação (10 atores mais centrais)

Atores	Centralidade de Informação
Estado Anarquista	17.168
Cão Uivador	17.144
Vi o Mundo	17.099
Nas retinas	17.068
Mídia Independente	17.053
Apocalipse Motorizado	17.020
Panóptico	17.005
Diário Gauche	17.000
Carta Capital	16.984
Biscoito Fino	16.916

Fonte: Elaborado pelo autor com auxílio do Ucinet

A novidade é o ator *Biscoito Fino*³³, que aparece na décima posição, destacando-se pela primeira vez. A posição estratégica ocupada pelo ator *Biscoito Fino* deve-se, muito provavelmente, às repercussões de suas análises críticas sobre o assunto. Em apenas 3 *posts*, o autor Idelber Avelar, recebeu mais de 490 comentários provenientes de outros atores da rede e da comunidade bloguista, que discutiam e apoiavam sua argumentação.

Outro aspecto considerado na análise dos dados foi a identificação das cliques que se mostrou relevante para a compreensão dos padrões de relacionamentos dos atores. Na rede em análise, foram consideradas como cliques apenas os subgrupos formados por pelo menos cinco atores, o que permitiu a avaliação de todas as cliques e posterior aprofundamento da análise. Desta forma, foram identificadas oito cliques, como descritas na TAB. 5.

TABELA 5: Cliques da Rede Ditabranda

Cliques	Atores
1	Cabresto, Cidadania.com, Nas retinas, Último Repórter, Vi o Mundo
2	Apocalipse Motorizado, Cabresto, Carta Capital, Panóptico, Pedalante
3	Cabresto, Carta Capital, Panóptico, Pedalante, Escrevinhador
4	Apocalipse Motorizado, Carta Capital, Agregador, Panóptico, Pedalante
5	Carta Capital, Agregador, Panóptico, Pedalante, Escrevinhador
6	Apocalipse Motorizado, Girame, Mídia Independente, Panóptico, Pedalante
7	Apocalipse Motorizado, Girame, LCMC, Mídia Independente, Pedalante
8	Apocalipse Motorizado, Ipetitions, LCMC, Mídia Independente, Pedalante

Fonte: Elaborado pelo autor com auxílio do Ucinet

Pela análise das cliques obtidas podem-se ressaltar os seguintes aspectos:

a) As cliques são heterogêneas, ou seja, formadas por pelo menos um membro de duas ou mais categorias (*blogs não-profissionais*, *blogs profissionais* ou *sites de imprensa*). Este dado conduz à constatação de que há convivência entre os diversos tipos de atores, o que é considerado desejável no sentido da formação de um espaço público multifacetado (HABERMAS, 1992).

b) O ator *Pedalante* aparece em sete das oito cliques. Este resultado reforça a importância do papel desenvolvido por este ator – o de mediador ou ponte.

c) O ator *Carta Capital* é o único representante dos *sites* de imprensa. Isto se justifica pela tipicidade do papel da Carta Capital no conjunto da grande mídia: sua cobertura considerada de oposição à mídia tradicional, a ênfase colocada em assuntos pouco

³³ idelberavelar.com

considerados pelas demais mídias, e uma maior aproximação com os recursos da Internet e com a comunidade blogueira, incluindo a intensa utilização de *blogs* em seu *site*.

d) Os *blogs* não-profissionais são maioria nas cliques. Isto pode ser explicado em parte pelo número de *blogs* do tipo existentes na rede (59,2%), e pela procura de autonomia dos bloguistas, que escrevem visando exercer a cidadania ou expressar suas opiniões livremente, fora do escopo de aparatos institucionais (EVELAND; DYDKO, 2007).

Distinguem-se claramente três tipos de agrupamentos: (1) formado por *blogs* não-profissionais e *blogs* profissionais; (2) formado por *blogs* não-profissionais e *sites* de imprensa; e (3) formado por *blogs* não-profissionais, *blogs* profissionais e *sites* de imprensa. As três primeiras cliques, conforme Tabela 5, correspondentes respectivamente a esses três tipos, serão analisadas em detalhe.

Na primeira clique, exceto pelo *Vi o Mundo*, um *blog* profissional, todos os outros atores são *blogs não-profissionais*. Dessa clique participam dois proeminentes atores da rede: o *Cidadania.com* de Eduardo Guimarães, presidente da ONG Movimento dos Sem Mídia, idealizador do manifesto contra o editorial em frente à sede do jornal, e o *Vi o Mundo*, *blog* de Luiz Carlos Azenha, jornalista, ator de maior prestígio da rede (conforme medida de centralidade de grau de entrada). De forma geral, os atores deste grupo apresentam em seus discursos uma análise crítica em relação ao assunto, argumentando contra a implícita reavaliação histórica do regime ditatorial que o uso do termo ditabranda traz embutida, exceto pelo ator *Cabresto*, que mais agrega textos e *posts* publicados pelos demais atores de sua clique, do que realmente analisa o tema. Destacam-se as densas e amplas reavaliações histórico-políticas, repletas de fontes jornalísticas e acadêmicas, relatos, depoimentos, vídeos e fotos, realizadas pelos atores *Vi o Mundo* e *Cidadania.com*. A ligação entre estes atores não se dá apenas no campo das idéias, mas no pessoal. Ambos se referenciam e o jornalista Luiz Carlos Azenha chegou a publicar em seu *blog* um texto sobre o “eminente desconhecido Eduardo Guimarães” e sua relação com a política.

Na segunda clique, como ocorreu na primeira, somente um ator não pertence à categoria dos *blogs* não-profissionais – o *site* de imprensa *Carta Capital*. Nessa clique, destaca-se o referenciamento mútuo realizado entre atores da rede, com exceção da *Carta Capital* que somente referencia o ator *Ipetitions* (autor do manifesto on-line), mas é referenciada por todos os membros da clique. Um aspecto interessante diz respeito ao subgrupo formado pelos atores *Apocalipse Motorizado*, *Panóptico* e *Pedalante* (presente também nas cliques 4 e 6). Esses atores propõem alternativas para o trânsito da cidade de São Paulo e a utilização de bicicletas em lugar de veículos automotivos. O que se percebe é que

esses atores, provenientes de outros pertencimentos, mantêm suas relações mesmo quando ocorre uma mudança temática. O papel de intermediador do *Pedalante* pode ser justificado por esta capacidade de transitar em diversos domínios. A discussão não se limita à simples reprodução ou transcrição de *post* (como realizado pelo *Cabresto*), mas a uma análise que engloba opiniões de várias fontes e referências a atores proeminentes na rede, como o *Carta Capital*.

A última clique engloba as três categorizações utilizadas. A relação que se dá entre estes atores difere das outras cliques no que diz respeito à intensidade de uso de laços de autoridade, por meio dos quais os *blogs* não-profissionais referenciam o *blog* profissional e o *site* de imprensa buscando pontos de vista balizados e reputados. Destaca-se nesta clique o ator *Escrevinhador*, elaborador de um discurso articulado que faz uma argumentação histórico-política crítica sobre o assunto, por meio de análises documentais e utilização de testemunhos de sobreviventes ou familiares de vítimas do período da ditadura. O ator não só protesta e apresenta toda a repercussão em torno do assunto, como agrega fatos até então pouco enfatizados na rede como o empréstimo de veículos do jornal Folha de S.Paulo para o transporte de presos e torturados (este fato também foi relatado pela *Carta Capital*, através do *blog* de *Mino Carta*³⁴, e pelo *Cidadania.com*), a não-publicação das cartas enviadas para a redação do jornal pelo ex-presos político Ivan Seixas, e a nova política adotada pela Folha de S.Paulo de oferecer o jornal de graça para que os assinantes não cancelassem a assinatura após o episódio ditabranda, que influenciou negativamente a opinião dos leitores.

A utilização da análise de redes sociais aliada à análise de conteúdo dos textos publicados possibilitou reunir elementos para responder às questões apontadas por este estudo, que visam identificar e compreender a estrutura da rede política na Web que versa sobre a ditabranda, e descrever os papéis e relações dos atores tendo em vista o conteúdo que estes veiculam.

A interação entre os *blogs* profissionais e não-profissionais e os *sites* de imprensa em torno da temática originou uma estrutura de rede capaz de interligá-los e mobilizá-los. Os atores que ocupam posições centrais são conhecidos na rede, veiculam informações muito citadas pelos outros atores, destacam eventos que são discutidos por toda a rede, criam análises que geram discussão e reprodução e servem como referência para os demais. Em contrapartida, os atores intermediários servem como pontes entre as partes da rede que não

³⁴ blogdomino.blig.ig.com.br

estão direta ou intensamente conectadas, estabelecendo *links* que unem atores e difundem informação.

A categorização dos atores como *blogs profissionais*, *blogs não-profissionais* e *sites de imprensa* demonstrou-se adequada para a análise dos diferentes grupos e suas tipicidades. Duas funcionalidades são claramente perceptíveis: a de agregação e a de análise de opinião (TREMAYNE, 2007a). Muitas vezes elas aparecem misturadas e há um jogo constante entre a análise e produção de conteúdo novo e a reprodução de informações. A análise engloba argumentos de diferentes naturezas – econômicos, históricos, políticos –, para o que são utilizadas fontes diversas encontradas na Internet. Frequentemente, ocorre um processo de pauta ou agendamento de temas que passam a predominar na rede. Processos deste tipo fundam-se em operações interativas de referenciamento e reprodução de material publicado por outros atores e em trânsito de informação de atores profissionais para não-profissionais assim como de não-profissionais para profissionais. Um exemplo das relações intrínsecas entre a criação e difusão de informações na rede é o esforço investigativo por parte de alguns atores não-profissionais, que procuram produzir “furos” (ou pelo menos pontos de vista originais) e propagá-los para outros atores.

Muitos atores destacam-se na rede por atuarem como “filtros” (TREMAYNE, 2007b, p. x), agregando e referenciando informações advindas de atores proeminentes. A discussão realizada por *blogs* não-profissionais envolve constantes referências e utilização de fontes profissionais, como os *sites* da revista Carta Capital e o do jornal Folha de S.Paulo, para fundamentar análises, confirmar fatos e eventos, corroborar pontos de vista ou refutar opiniões e interpretações veiculadas na grande mídia.

Todos os esforços descritos demandam interação para a realização ou divulgação dos produtos finais, pelo que se inserem adequadamente em um ambiente de rede. Essa interação é perceptível na constituição heterogênea das cliques que combinam atores de diferentes naturezas, com propósitos relativamente distintos e funcionalidades complementares. As misturas entre atores de perfis diferentes e a natureza interativa da rede mostram-se fundamentais para a discussão democrática em ambientes colaborativos.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As abordagens empregadas para o estudo de redes políticas na Web devem possibilitar descrever e explicar melhor as dinâmicas e multifacetadas relações sociais estabelecidas entre diferentes atores, para o que perspectivas inovadoras, que combinem métodos de naturezas diversas ou os utilizem em formas não previstas, procurando aproveitar a própria estrutura da

Web e os rastros deixados pelas atividades dos atores, como a proposta por esse estudo, são potencialmente benéficas.

Na aplicação da metodologia evidenciou-se que há algumas restrições ao emprego estrito da análise de *links* em redes sociais na Web. A principal crítica é que, por vezes, esses *links* são utilizados devido à facilidade tecnológica de construí-los sem a contrapartida de um “custo”, necessário para manter qualquer relação social (RECUERO, 2005a, 2005b). Alguns atores se destacam simplesmente porque estabelecem listas de referências completas. Outros atores, que não referenciam com frequência ou não criam um *blogroll* com os proeminentes atores da rede, não aparecem como atores centrais, quando poderiam assumir tal posição, considerando o seu papel de interpretação e crítica do tema. No entanto, o emprego concomitante de métodos qualitativos auxilia a superação das limitações de uma abordagem de rede na Web baseada somente em *links*. Na metodologia ilustrada, isso se deu por meio do uso da análise de conteúdo, que possibilitou o refinamento da compreensão dos laços relacionais estabelecidos através dos *links*, a identificação da importância desses atores na rede e uma melhor compreensão das trocas sociais que efetuam.

Este estudo aponta ainda para outras possibilidades de abordagens. Uma delas seria a comparação entre as diferentes conformações assumidas pela rede (por exemplo, antes e depois da emergência do assunto). As redes assumem novas configurações quando seus atores se referenciam e trocam informações em torno de uma temática, reavaliando seus propósitos e reconfigurando suas relações – como é habitual em processos sociais dinâmicos. A metodologia empregada aplicada longitudinalmente pode evidenciar estas alterações.

Destaca-se, por fim, a possibilidade de utilização da abordagem metodológica proposta para o entendimento das relações estabelecidas entre diferentes atores e a forma como os recursos informacionais são estruturados e organizados em outras redes de assuntos na Web, não apenas as redes políticas.

REFERÊNCIAS

BORGATTI, S.P.; EVERETT, M.G.; FREEMAN, L.C. **Ucinet for Windows**: Software for Social Network Analysis. Harvard, MA: Analytic Technologies, 2002.

BORGATTI, Stephen P.; EVERETT, Martin G. Models of core/periphery structures. **Social Networks**, v.21, p.375-395, 1999.

BRUNS, A. Methodologies for Mapping the Political Blogosphere: An Exploration Using the IssueCrawler Research Tool. **First Monday**, v. 12, n. 5, 2007. Disponível em: <<http://firstmonday.org/ojs/index.php/fm/article/view/1834/1718>> . Acesso em: 15 jun. 2012.

- EVELAND, W. P.; DYLKO, I. Reading Political Blogs During the 2004 Election Campaign: correlates and political consequences, p. 105-126. In: TREMAYNE, M. **Blogging, Citizenship, and the Future of Media**. New York: Routledge, 2007.
- EVERETT, Martin; BORGATTI, Stephen P. Extending centrality, p. 57-76. In: CARRINGTON, Peter J.; SCOTT, John; WASSERMAN, Stanley (Ed.). **Models and methods in social network analysis**. Cambridge: Cambridge University Press, 2005.
- FOLHA DE S.PAULO. **Limite a Chávez**. Folha de São Paulo, 17 fev. 2009. Editorial.
- FREEMAN, Linton C. Centrality in social networks: conceptual clarification. **Social Networks**, v. 1, n. 1, p. 215-239, 1979.
- GRANOVETTER, M. S. The strength of weak ties. **American Journal of Sociology**, Chicago, v. 78, n. 6, p. 1360-1380, 1973.
- HABERMAS, J. Further reflections on the public sphere. In CALHOUN, C. (Ed.). **Habermas and the public sphere**. Cambridge: MIT Press, p. 421-461, 1992.
- HANNEMAN, Robert A.; RIDDLE, Mark. **Introduction to social network methods**. 2001. Disponível em: <<http://faculty.ucr.edu/~hanneman/nettext/>>. Acesso em: 12 abr. 2011.
- HERRING, S. C. *et al.* Longitudinal Content Analysis of Blogs: 2003-2004, p. 3-20. In: TREMAYNE, M. **Blogging, Citizenship, and the Future of Media**. New York: Routledge, 2007.
- LAZEGA, Emmanuel. Réseaux sociaux et structures relationnelles. Paris: PUF, 2007.
- MARTELETO, Regina Maria. Confronto simbólico, apropriação do conhecimento e produção de informação nas redes de movimentos sociais. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, fev., 2001. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/fev01/Art_02.htm>. Acesso em: 15 jun. 2012.
- McNALL, R. Sociomics! Using the IssueCrawler to map, monitor and engage with the global proteomics research network. **Proteomics**, v. 5, p. 3010–3016, 2005.
- MERAZ, S. Analyzing Political Conversation on the Howard Dean Candidate Blog, p. 59-82. In: TREMAYNE, M. **Blogging, Citizenship, and the Future of Media**. New York: Routledge, 2007.
- OTTE, E.; ROUSSEAU, R. Social network analysis: a powerful strategy, also for the information sciences. **Journal of Information Science**, Cambridge, v. 28, n. 6, p. 441-453, 2002.
- RECUERO, Raquel da Cunha. Redes sociais na internet: considerações iniciais. **Revista E-Compós**, v. 2, 2005a, p. 1-23.
- RECUERO, Raquel. Redes Sociais no Ciberespaço: Uma proposta de Estudo. In: XXVIII INTERCOM - Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação, 2005, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro, 2005b, p. 1-15.
- ROGERS, R. **Information politics on the web**. Boston, MA: The MIT Press, 2004.

ROGERS, R. **Issue mapping contextual essay**. 2007. Disponível em: <http://www.govcom.org/publications/full_list/rogers_issuecrawler_context.pdf>. Acesso em: 3 mar. 2011.

ROGERS, R. Mapping Public Web Space with the Issue Crawler. In: BROSSARD, Claire; REBER, Bernard (Ed.). **Digital cognitive technologies: epistemology and knowledge society**. London: Wiley, p. 115-126, 2010 [pre-print].

ROGERS, R.; BEN-DAVID, A. Coming to terms: a conflict analysis of the usage, in official and unofficial sources, of 'security fence,' 'apartheid wall,' and other terms for the structure between Israel and the Palestinian Territories. **Media, Conflict & War**, v. 2, n. 3, 2010. Disponível em: <http://www.govcom.org/publications/full_list/ben-david_rogers_coming_to_terms_2oct.pdf>. Acesso em: 10 maio 2011.

ROGERS, R.; BEN-DAVID, A. The Palestinian-Israeli peace process and transnational issue networks: the complicated place of the Israeli NGO, **New Media & Society**, v. 10, n. 1, p. 41-72, 2008.

STEPHENSON, Karen; ZELLEN, Marvin. Rethinking centrality: methods and examples. **Social Networks**, v.11, n.1, p.1-37, Mar. 1989.

TREMAYNE, M. *Blogging, Citizenship, and the Future of Media*. New York: Routledge, 2007a.

TREMAYNE, M. Introduction: Examining the Blog – Media Relationship. In: _____. **Blogging, Citizenship, and the Future of Media**. New York: Routledge, 2007b.

WASSERMAN, S.; FAUST, K. **Social Network Analysis: methods and applications**. Cambridge: University Press, 1999.

O QUE INFORMAM AS CARTAS DE LEITORES E LEITORAS ENVIADAS A JORNAIS IMPRESSOS: O CASO DO LE MONDE

WHAT INFORM THE READER'S LETTERS OF THE NEWSPAPERS: LE MONDE CASE

Patrícia Espírito Santo
Lígia Maria Moreira Dumont

Resumo: Analisa a produção da informação jornalística, em especial nas colunas dedicadas à publicação da opinião do leitorado, sob o enfoque da Ciência da informação. Ao considerar os meios de comunicação mediadores de informações, além de produtores e reprodutores de padrões culturais e sociais, procurou-se identificar: o que leitores e leitoras escrevem ao jornal Le Monde e como problematizam as temáticas abordadas em suas páginas; se haveria diferenças nos argumentos utilizados por cada gênero; que argumentos utilizam para chamar a atenção dos/as editores/as e de seus/suas futuros/as leitores/as; o que realmente os/as editores/as acham relevante publicar e como o fazem. As cartas enviadas em caráter espontâneo por *e-mail* ao Le Monde foram coletadas no período de 30 dias consecutivos e separadas por temática. Após serem contabilizadas as publicadas, utilizou-se o método de análise do discurso de 92 cartas, o que tornou possível conhecer a que valores recorrem leitores e leitoras, sobre quais hierarquias fundam os valores e em que lugares situam suas argumentações. Foi comparada a íntegra com o texto publicado de cinco cartas. Os resultados permitem concluir que os homens assinam quase 80% das cartas enviadas, porém os valores, hierarquias e lugares apresentados reproduzem a formação ideológica e discursiva de cada indivíduo, muito mais que denunciam a que gênero pertence. Já a comparação entre a íntegra das cartas com o texto publicado nas colunas mostra que o jornal interfere nas palavras de seus/suas leitores/as, privilegiando temas pouco discutidos por seus/suas leitores/as.

Palavras-chave: Jornais - cartas de leitores; Editores de jornais – leitores; Opinião leitor – jornais; Gênero - informação jornalística

Abstract: Analyzes the production of journalistic information, especially in columns devoted to the publication of the opinion of the readership, with a focus on information science. When considering the means of communication of information mediators, in addition to producing and reproducing cultural and social patterns, we sought to identify: what readers write to the newspaper Le Monde and how problematize the issues addressed in its pages; if there were differences in the arguments used by each gender; arguments to use to draw the attention of the editors and his/her future readers; what really the editors find relevant to post and how they do. The letters sent in spontaneous character by e-mail to Le Monde were collected within 30 consecutive days and separated by topic. After being recorded as published, we used the method of discourse analysis of 92 letters, which made it possible to know the values that our readers rely on hierarchies which fuse values and locations that lie their arguments. Five letters were compared with the full text published. The results indicate that men subscribed nearly 80% of the letters, but the values, hierarchies and presented places reproduce the ideological and discursive formation of the individual, far more than denounce what genre it belongs. The comparison between the full text of the letters published in the newspaper columns shows that interferes in the words of his/her readers, privileging the themes not discussed by his/her readers.

Keywords: Newspaper's readers letters; Editors - readers. Newspaper's readers – opinions; Sex gender - newspaper information.

INTRODUÇÃO

O que será que leitores e leitoras realmente escrevem aos jornais, o que desejam informar através de suas cartas? Que argumentos utilizam para chamar a atenção dos/as editores/as e de seus futuros/as leitores/as; haveria diferenças nos argumentos utilizados pelos homens em relação aos utilizados pelas mulheres? E o que realmente os/as editores/as acham relevante publicar? O objetivo dessa análise foi saber o que há por trás dos discursos das cartas na íntegra enviadas por leitores e leitoras aos jornais impressos, a que valores eles e elas recorrem para basear suas argumentações e que transformações seus discursos sofrem quando publicados³⁵.

Optou-se por realizar a análise do discurso de cartas enviadas e publicadas no *Le Monde*, por ser esse um veículo que, como atesta Eveno (2004), representa os leitores de diversos horizontes ideológicos, políticos, culturais e sociais. Além disso, segundo Tétu (2002), para o conjunto da mídia francesa, o *Le Monde* funciona como uma referência, fazendo da informação nele publicada um modelo para outras publicações. As cartas são um material empírico de testemunhos que denotam o comportamento dos sujeitos e refletem a necessidade de expressar ideias e conhecimentos, com relação a fatos que os jornais publicaram — ou desejavam que publicassem — para a esfera social.

As cartas são consideradas instrumentos de transmissão de informação sobre a vida em sociedade, pois fazem parte de um processo discursivo e estão inseridas em condições sociohistóricas. Aqueles que as escrevem representam uma população muito mais ampla que se possa dimensionar. São uma espécie de porta-voz das queixas e observações de tantos/as outros/as que, por algum motivo, não enviam suas opiniões aos jornais. Seus textos contribuem também para revelar o *mise-en-scène* que tanto o público leitor quanto os próprios jornais realizam enquanto atores de um mundo discursivo inseridos no processo de produção, organização e transmissão da informação.

Para Mouillaud (2002a), o discurso da mídia, incluindo o produzido por seu público a partir do que lê/ouve/vê em seus diversos suportes, representa as identidades de grupos de indivíduos. A mídia “apenas representa o fim de um trabalho social, uma formação que começa a montante dos aparelhos propriamente da mídia. A manifestação é apenas um dos

³⁵ Este artigo tem como base a tese de doutorado intitulada “O que informam as cartas de leitores e leitoras enviadas a jornais impressos: os casos do Estado de Minas e do Le Monde” defendida em junho de 2012, na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais/Brasil. A parte da tese que se refere ao caso do jornal Estado de Minas foi apresentada no 13 ENANCiB, 2012, Rio de Janeiro.

múltiplos operadores pelos quais uma sociedade se torna visível a si própria” (MOUILLAUD, 2002a, p. 42).

Segundo Dumont (2002), ao entrar em contato com um texto o sujeito lhe atribui significados que correspondem às informações que ele possui do mundo e dependem de seu estoque simbólico. Ou seja, a sua capacidade de interpretação, de reflexão, é instigada e o leitor elabora as situações "dúbias", divergentes, conflitantes. A leitura é a relação dialógica entre o mundo do texto e o mundo do leitor, torna-se necessária a capacidade de saber integrar esses dois universos. Tal diálogo é a essência de todo o processo da ação leitura e, não diferentemente, os jornais exigem dos seus leitores a incursão entre as informações impressas nas páginas e as informações cognitivas armazenadas durante a vivência deste sujeito.

Para Maingueneau (2005), os jornais procuram apresentar-se como quem responde às demandas, implícitas ou explícitas, de seus leitores e, para tal, muito comumente, propõem seções nas quais o valorizam, como é o caso da coluna *Courrier des Lecteurs*, onde são publicadas cartas enviadas por leitores e leitoras do Le Monde. Os jornais o fazem como forma de mostrar interesse pelas preferências ou necessidades de seus públicos e, “aceitando-as como legítimas, ao satisfazê-las, ele valorizam, também, a sua própria face positiva de locutor, ao mostrarem-se preocupados com o bem-estar de seus clientes” (MAINGUENEAU, 2005, p. 40).

Espera-se, dessa forma, contribuir para que os campos da Ciência da Informação e da Comunicação possam conhecer mais profundamente os meandros da construção da informação a partir da escrita de leitores e leitoras de jornais impressos, sujeitos que buscam manter-se informados e informar sobre o que se passa, tanto em sua região, como no mundo.

Também se considerou importante o estudo do fenômeno da informação e da comunicação — seu uso, implicações e consequências — levando em consideração semelhanças e diferenças entre a forma como cada gênero sexual — masculino e feminino — se manifesta. Acredita-se, dessa forma, poder auxiliar na compreensão das maneiras como as sociedades constroem suas realidades, suas experiências, seu cotidiano. Pensou-se o gênero sexual como uma categoria que leva em conta a análise dos hábitos e costumes mantidos por sociedades e culturas que interferem nas relações, dando-lhes sentido e organizando os papéis dados a cada sexo.

2 A OPINIÃO DE LEITORES E LEITORAS

Pode-se dizer que os jornais veiculam três categorias específicas de opinião: a do/a editor/a, a do/a jornalista e a do/a leitor/a que, juntas irão oferecer à comunidade a

manifestação da sua opinião pública. É preciso lembrar que é comum os leitores/as referirem-se aos fatos e acontecimentos como se os tivessem vivenciado ou presenciado, ignorando que foi através da ótica da mídia que se informaram ou aprofundaram seu conhecimento sobre cada evento ou situação, se apoderando das especificidades por ela destacadas. Tal detecção mostra que a opinião, antes de ser uma função psicológica, é uma função social desenvolvida a partir de referências de um determinado grupo.

Tendo em vista os fenômenos de circularidade da informação na sociedade, depreende-se que os jornais não são obras exclusivas dos jornalistas, perpassam por uma teia social, desde a decisão do que será pauta até a resposta e o respaldo do leitor. As cartas dos leitores funcionam como um medidor que estima o grau de repercussão dos artigos e reportagens nos jornais. “O *Courrier des lecteurs* é antes de tudo aquele dos descontentes”, diz Eveno (2004, p. 580). “Ler o *Le Monde* todo dia e estar ligado a isso não significa aprová-lo 100% nem em lhe dar um cheque em branco. Também não é o idealizar e o tomar como um jornal perfeito”, afirmou o então mediador do jornal, Robert Solé, na coluna intitulada Palavras de leitores (SOLE, 2003).

Para os mediadores do jornal chegam, através das cartas enviadas por leitores e leitoras, textos cada vez mais críticos, “pois o que toca no correio publicado é a intolerância de muitos dos leitores que raramente escrevem cartas felicitando o *Le Monde*” (EVENO, 2004, p. 580). Esse é também o ponto de vista de Maurus, que ocupou o cargo de mediadora do *Le Monde* de março de 2008 a março de 2011. Em crônica intitulada Um jornal completo (MAURUS, 2008a), ela detectou que pelo menos uma carta a cada dois dias chega ao seu *e-mail* demonstrando o descontentamento de alguém em relação às brechas na cobertura do jornal. A mediadora descreve esses leitores como cautelosos e educados ao extremo e vê a curiosidade “insaciável” do público como um ponto muito positivo.

No caso do *Le Monde*, as cartas recebidas podem ter também trechos publicados nas crônicas dos mediadores, quando esses repercutem a visão de seu público não apenas em relação a fatos diversos, mas principalmente sobre as opiniões estampadas nas páginas do jornal. De certa forma, isso pode ser visto como uma compensação em relação ao pequeno número de cartas³⁶ que é publicado no *Courrier des lecteurs*.

³⁶ Para se ter uma ideia, a coluna é editada diariamente, porém traz em média quatro cartas por vez. Tomando como base o volume de cartas coletado em um mês pela pesquisa realizada, cerca de 1.300, muitas são as que ficam de fora.

Percebe-se assim que os jornais podem se aproveitar das seções de cartas para pôr na boca do cidadão comum as críticas ou denúncias que, por conveniência, não estão nas páginas da reportagem. O fato de o jornal se propor a dar a palavra ao público não retira o caráter unilateral da relação enunciativa do discurso midiático. Para Tétu (2002, p. 198-199), desde suas origens, e para constituir-se, a imprensa parece ter necessidade do discurso do outro:

o discurso do locutor recai sobre aquilo que não é dele. A alteridade parece estar no início de toda e qualquer informação, como, provavelmente, está no início de todo e qualquer saber: é a situação que se atribui ao outro que permite definir sua própria identidade.

A equipe responsável pelo *Courrier des lecteurs* informou, por *e-mail*, que, em agosto de 2011, o público leitor do *Le Monde* era dividido em 59% de homens e 41% de mulheres. Mas é mínima a participação de mulheres no envio de cartas ao jornal, e não é intencional, dizem os editores das seções de cartas (ESPÍRITO SANTO, 2012). Sobre esse tema, a mediadora do *Le Monde*, Veronique Maurus (2008b) escreveu o artigo intitulado Sexismo crescente, no qual repercutiu a carta de uma leitora que acusa o jornal de ser sexista. Tal leitora chama a atenção sobre o fato de que, no período de uma semana, cinco homens haviam sido destacados pela coluna Perfil e apenas uma mulher. Maurus assume que:

a leitora resume uma semana excepcional, mas no fundo tem razão, pois as estatísticas são impressionantes. Para todo o ano de 2007, contam-se 53 mulheres entre 258 perfis, 20% em média. Um em cinco é pouco na medida em que essa proporção permanece mais ou menos estável nos últimos 3 anos (MAURUS, 2008b, p.2).

Na perspectiva da mediadora, um dos fatores que justificam essa discrepância, salvo exceções, é que os perfis implicam um encontro com o interessado e o seu acordo. “Muitas mulheres recusam ser colocadas em foco, a menos que tenham algo a vender ou estão engajadas na política. Muitas têm repugnância a esse exercício narcísico que é o perfil” (MAURUS, 2008b).

O fato de a escrita pública ser uma prática mais masculina que feminina não é recente nem novidade. Sabe-se, com base nas ideias de Lahire (1997) e Fabre (1997), que o fato de as mulheres buscarem a publicação de opiniões em menor escala que os homens pode ter tido sua origem na forma como meninos e meninas eram (e ainda são) educados para os diversos tipos de escrita, primeiramente no seio de suas famílias, depois pela escola e pela própria sociedade. Culturalmente, o jornal não é tido como um espaço de manifestação feminina, apesar de ser praticamente a metade do seu público leitor.

A baixa participação feminina nos espaços destinados à interação jornal/leitor e, conseqüentemente, leitor/público, denuncia que não interessa à mulher a conquista desse espaço como sendo um lugar de manifestação da sua fala. Os jornais impressos são instância

decisiva na qual ela poderia se expressar mais, marcar sua posição na esfera pública, porém eles não têm sido aproveitados com esse objetivo.

3 METODOLOGIA

A pesquisa desenvolvida visou estudar as cartas enviadas em caráter espontâneo via *e-mail*³⁷ à coluna *Courrier des Lecteurs*, de responsabilidade do/a mediador/a do jornal *Le Monde*, no período de 30 dias consecutivos, de 01 a 30 de junho de 2008. Os objetivos foram identificar o número de cartas assinadas por leitores e por leitoras que foram publicadas nesse período; na íntegra das cartas, identificar as temáticas que mais atraíram cartas de ambos os gêneros, os argumentos utilizados por leitores e por leitoras e compará-los; entre essas temáticas, identificar e analisar o discurso, os valores aos quais eles e elas recorrem; levantar os critérios que o veículo estabelece para a escolha das cartas a serem publicadas e identificar as interferências realizadas pela edição com vistas à publicação, os sentidos produzidos e os sentidos negligenciados.

Escolheu-se fazer a análise do discurso das cartas, pois elas são dispositivos de enunciação que associam organizações textuais a lugares sociais determinados, o que auxilia na percepção dos diferentes lugares de fala que leitores/as ocupam como colaboradores na construção da informação jornalística. Como base para realizar a análise do discurso, recorreu-se à nova retórica de Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005), que procura caracterizar as diversas estruturas argumentativas, visto que a forma como leitores/as sustentam suas argumentações diz um pouco sobre seus valores, suas percepções do mundo. Os valores são objetos de acordos aos quais se recorre quando se estrutura uma argumentação e estudá-los se configura como um importante meio de auxiliar a compreensão sobre a forma como cada gênero sexual pensa temas polêmicos explorados pela mídia e com grande repercussão entre o público leitor de jornais impressos.

Reconhece-se que analisar um discurso é presumir o que seu autor quis dizer e presumir também como seu público o interpretou. Ao fazer a análise das cartas não se pretendeu dar conta de tudo o que faz o ponto de vista dos/as leitores/as, muito menos do ponto de vista dos jornais e do público leitor das cartas. Cada frase, cada expressão colocada nas cartas, permite uma série de leituras diferentes e complementares em relação aos valores ali presentes.

³⁷ Segundo mediadora do *Le Monde*, no período compreendido entre 01 e 30 de junho de 2008, a coluna *Courrier des Lecteurs* recebeu 116 cartas via correios, sendo 83 delas assinadas por homens, 32 por mulheres e uma por um homem e uma mulher em conjunto.

4 A PESQUISA

O total de cartas recebidas no período do recorte da pesquisa pelo *Le Monde* foi de 1.297. Porém, a análise levou em consideração 1.074³⁸. O material foi separado pelas temáticas das editorias do *Le Monde*, com objetivo de perceber quais temas e subtemas mais motivam leitores e leitoras a enviar cartas. Dentro de cada temática, foi feita uma subdivisão agrupando as cartas cujo tema central tratava de um mesmo assunto ou subtema; além disso contabilizou-se quantas foram assinadas por homens e quantas o foram por mulheres. O *Le Monde* publicou cartas que versavam sobre as temáticas/editorias: Internacional, Opinião, Economia e Nacional. O jornal recebeu ainda cartas que se encaixam nas temáticas: Esportes, Cidades, Cultura e Ciência/Tecnologia, porém não publicou nenhuma delas.

De posse das cartas agrupadas por temas e por sexo, separaram-se aquelas que tratavam de um mesmo fato ou assunto para a realização da análise, comparando o discurso dos leitores com o discurso das leitoras. Realizou-se a análise do discurso de 92 cartas, a saber:

- 52 sobre subtemas relacionados à sexualidade: 33 cartas sobre anulação de um casamento, sendo 25 masculinas e oito femininas; 10 cartas sobre sexismo, sendo duas masculinas e oito femininas; e nove cartas sobre homofobia, sendo sete masculinas e duas femininas;
- 31 sobre subtemas que colocavam o preconceito no centro da discussão. São assim subdivididas: nove sobre o preconceito presente em alguns comentários de leitoras e leitoras publicados no *site* do jornal, sendo sete masculinas e duas femininas; e 22 sobre religiões, sendo 17 masculinas e cinco femininas,
- nove relatos de problemas de atendimento social, sendo sete enviados por leitores e duas por leitoras³⁹.

³⁸ Foram descartadas as assinadas por assessorias de imprensa e pessoas cujos nomes ou textos eram insuficientes para identificar o sexo, assim como aquelas que traziam assinatura de homens e mulheres em conjunto. Outras cartas foram enviadas repetidas vezes.

³⁹ Outros assuntos tiveram repercussão no *Courrier des Lecteurs*, porém, a diferença encontrada entre o número de cartas enviadas por homens e o número enviado por mulheres sobre determinados fatos inviabilizou a análise de seus discursos e sua consequente comparação entre os gêneros. Optou-se por analisar as cartas com relatos de problemas de atendimento social, apesar de enorme diferença no volume das assinadas por leitores e por leitoras, porque se acreditou que tal subtema poderia indicar mais claramente como eles e elas falam de si e constroem sua imagem.

Das cartas analisadas, 30 foram publicadas no *Courrier des lecteurs*, sendo 19 masculinas, cinco femininas, cinco assinadas por representantes de entidades e uma na qual não foi possível identificar o sexo do autor.

Dessa forma, perceberam-se quais temas e subtemas foram mais discutidos pelas cartas, os que recebem mais atenção por parte dos jornais e os menosprezados. Para isso, foi feita uma comparação entre o número de cartas enviadas sobre cada tema e subtema com o número de cartas publicadas sobre cada um, sempre levando em conta o gênero de quem assinava as cartas. A comparação entre o discurso presente nas cartas na íntegra com o discurso presente nas editadas e publicadas colaborou para se perceberem alguns dos critérios de publicação de cartas. Foi feita essa comparação entre a íntegra e o texto publicado de uma carta masculina e uma feminina sobre o casamento anulado. Além dessas, em 29 de junho de 2008, a mediadora publicou uma crônica intitulada *Reações em cadeia*, sobre a qual repercutiram duas cartas masculinas e uma feminina. Foi feita, então, a comparação entre a íntegra dessas cartas e os trechos publicados.

Contabilizar e separar as cartas publicadas por temas e subtemas possibilitou perceber quais assuntos recebem mais atenção por parte do jornal e quais os menosprezados.

5 AS CONCLUSÕES

Findas as análises, buscou-se responder às perguntas iniciais. Primeira pergunta: o que será que eles e elas realmente escrevem aos jornais, o que os/as leitores/as desejam informar através de suas cartas? A temática que mais atraiu cartas foi Política/Nacional, com 27% do total, 234 cartas masculinas e 57 femininas. Em segundo lugar, aparece a temática Internacional com 19%, seguida de Opinião com 9% e Economia e Esportes com aproximadamente 6% cada.

O fato de a temática Opinião se encontrar em terceiro lugar na preferência dos franceses, tende a confirmar a percepção de que as colunas de cartas podem ser vistas por eles/as como um espaço no qual podem falar com o jornal, no jornal e eventualmente sobre o jornal. Nessa temática foram agrupadas as cartas que repercutiram as crônicas da mediadora publicadas no mês de junho de 2008 e comprovou-se o interesse do leitorado do *Le Monde* em manter uma relação mais próxima com o jornal. Leitores e leitoras veem a figura do mediador como um intermediário entre jornal que relata fatos, publica versões e trata a notícia, e seu público, que lê os fatos, repercute as versões e concorda ou não com o tratamento dado a elas.

Viu-se que o fato de ele/a enviar suas cartas está longe de significar a aprovação do conteúdo encontrado nas páginas do jornal. Os seguintes dados corroboram essa constatação. Primeiramente, do total de cartas, pouco mais de 19% trouxeram críticas a posições ideológicas ou conceitos defendidos pelos articulistas e jornalistas, sendo 80% delas masculinas e 20% femininas.

Essas cartas protestaram contra pontos de vista do jornal e também quanto à abertura que sua versão eletrônica dá à publicação de todo tipo de opinião. O percentual de 1,9% das cartas chama a atenção para erros de ortografia, sintaxe e gramática. Elogios apareceram em apenas 2% das cartas, a maior parte —70% — assinada por homens. Além disso, quase 21% do total de cartas tiveram como objetivo maior fazer contato com o serviço de atendimento ao cliente, reclamações sobre dificuldades de acesso ao jornal, problemas na entrega da versão impressa ou dar as resoluções dos desafios de lógica propostos.

Percebe-se também que a maioria dos leitores e das leitoras do *Le Monde* não citou o nome dos jornais ou de outros órgãos de imprensa como fonte de informação sobre os fatos tratados em suas cartas. Entre os/as leitores/as, o nome do jornal aparece em 41 cartas entre as 92 analisadas. Porém, a intenção de 22 cartas não foi localizar o diário como fonte de informação, mas fazer crítica ao tratamento dado às notícias e aos fatos. Sobre o casamento anulado, dois leitores e uma leitora recriminaram articulistas, dois leitores o fizeram em relação à causa homossexual e doze leitores e quatro leitoras criticaram a forma como o jornal trata as religiões. Já 10 cartas sobre sexismo e nove sobre preconceito do *Le Monde* trazem referências ao jornal porque discutem artigos da mediadora.

Nada de concreto nessa investigação ajuda a explicar porque alguns assuntos não despertam o interesse nem de leitores nem de leitoras, assim como outros só recebem a atenção de um ou outro gênero. Alguns subtemas como, por exemplo, o não irlandês ao Tratado de Lisboa e a política de Sarkozy no oriente receberam apenas cartas masculinas. A detecção desse fato colabora para confirmar a ideia de que a mídia não deve ser vista apenas como um veículo de transmissão de informação, mas principalmente como fonte de significados e interpretações da realidade.

Nesse sentido, observou-se a presença de cartas cujos/as autores/as recorreram ao potencial patêmico dos fatos. Isso comprova, inclusive, os “acordos” culturais mútuos, baseados nas diversas formas de contatos informacionais existentes entre eles. A emoção pode ser percebida a partir das representações provenientes do imaginário sociodiscursivo. Exemplo disso é a forma como leitores/as se referiram ao muçulmano que pediu anulação do casamento porque sua noiva mentira sobre o fato de ser virgem, assim como, leitores e

leitoras, ao se colocarem no lugar do noivo ou da noiva, expressaram em suas palavras o sentimento que carregam em relação às questões de cunho moral, aos saberes das crenças.

Nessa detecção, inclusive, se encaixa outra presunção, a que diz que a qualidade de um ato manifesta a qualidade de quem o praticou que pode ser vista também em outro fato polêmico como a homofobia. Os homossexuais foram taxados de fanáticos gays, marginais, vulgares e ridículos.

Pesquisa anterior de Espírito Santo (2007) já havia detectado serem poucos os leitores que enviam cartas, dado que se confirmou pelo pequeno de cartas enviadas no intervalo de 30 dias. O *Le Monde* registra 839 milhões de leitores/dia, sendo que, em junho de 2008, o *Courrier des lecteurs* recebeu 1.297 cartas.

Quem escreve a jornais são, sobretudo, os homens. Eles assinaram 79% das cartas enviadas ao *Le Monde*. Consequentemente, foram eles também que dominaram o espaço das colunas. São masculinas 54% das publicadas no *Courrier des Lecteurs*. As leitoras assinaram 28% das cartas publicadas no *Le Monde* enquanto o espaço dedicado às assessorias de imprensa e à opinião de dirigentes de instituições foi de 14%.

Sendo que as mulheres são 41% do público leitor do *Le Monde*, acredita-se que parte da discrepância entre a leitura e a escrita feminina para os jornais seja reflexo principalmente de dois fatores. O primeiro diz respeito ao fato de que, segundo teóricos como Lahire (1997), as mulheres se interessam mais por escrever do que os homens, principalmente durante a infância e a adolescência, tendência que se inverte quando eles e elas se veem diante da necessidade de redigir cartas administrativas e profissionais na vida adulta. Os meninos são educados para escrever mais com a razão do que com a emoção, enquanto a sociedade valoriza a escrita doméstica como sendo uma atribuição do feminino. O segundo fator diz respeito ao que expos, baseada em suas experiências profissionais, Veronique Maurus (2008b). Em sua visão, as mulheres não se interessam em ter os refletores voltados para si, no que diz respeito ao espaço do leitor, tanto quanto os homens.

A extensão das cartas enviadas encontrou certo equilíbrio: elas escreveram textos mais longos sobre o casamento anulado, seus problemas de atendimento social e o sexismo. São subtemas que têm implicações diretas sobre o gênero feminino. Já eles escreveram textos mais longos sobre religiões, homofobia e sobre o artigo Reações em cadeia. Eles estenderam as discussões por mais tempo que elas, sendo que, em alguns subtemas, como é o exemplo da homofobia, foram eles que abriram os debates.

Leitores e leitoras pouparam críticas ao governo de Nicolas Sarkozy, mas a coluna adotou a política de evitar publicar cartas que faziam referência ao político. O presidente na

época foi tema de 22 cartas que tratavam das relações do governo francês com países do oriente e de 24 cartas que analisavam suas ações dentro da França. Apenas uma das cartas publicadas fez referência a ele, porém seu autor criticava a forma como o presidente utilizava a língua francesa e nada disse sobre sua administração.

Ao pensar nesses dados, naturalmente vem à mente a pergunta: o que faz alguém escrever ao jornal e por que o fazem? Para ter respostas mais precisas, seria necessário aplicar questionários a centenas de leitores/as, aprofundar sobre seus hábitos de escrita cotidiana, o que a pesquisa não abarcou. Mas sua amostra possibilitou levantar algumas reflexões sobre o perfil dos/as que escrevem a partir das informações que as próprias cartas trouxeram.

Para os/as leitores/as que enviam cartas, deixar clara sua ocupação também não se mostrou prática frequente. Entre os/as autores/as das 92 cartas do *Le Monde* que tiveram seus discursos analisados, 17 o fizeram, 12 leitores e cinco leitoras. Isso indica que recorrer ao posto social que ocupam não está entre as principais estratégias utilizadas tanto por leitores quanto por leitoras para valorizar suas ideias e buscar reconhecimento como alguém a quem o/a editor/a e, conseqüentemente, o/a futuro/a leitor/a devam dar credibilidade. Ou ainda, apesar de a profissão/ocupação ser socialmente vista como um lugar de fala ou ainda um lugar social do discurso, eles e elas preferem falar como cidadãos e cidadãs, o que dispensa credenciais. A própria coluna *Courrier des lecteurs* habitualmente não publica a ocupação dos/as autores/as. No final das cartas publicadas consta apenas o nome completo de quem as escreveu e a cidade/região onde moram.

Por outro lado, as autoridades foram minoria entre os que escreveram, o que comprova que elas não encaram as seções de cartas de leitores como espaços a explorar ao seu favor. No entanto, quando enviaram cartas, foi o próprio jornal que os identificaram como autoridades. Viu-se isso acontecer no caso de uma historiadora de renome e um ex-ministro francês que tiveram seu *status* profissional destacado pela edição. Os textos originais não traziam as funções por eles ocupadas. Esse tratamento privilegiado, uma demonstração da preocupação com o discurso dos poderosos foi observado, ainda, em uma edição do *Courrier des lecteurs* que trouxe quatro cartas assinadas por autoridades que defendiam a posição de suas instituições no que se referia às críticas feitas pela mediadora à criação de uma nova carta de imprensa. Todas elas tiveram o cargo de seus/suas autores/as destacados pela edição.

Isso leva também ao resgate da tese de função-autor de Foucault (1992). Os/as leitores/as que enviam cartas parecem mais interessados em emitir uma opinião como forma de contribuir para um debate de temas que consideram relevantes do que em serem reconhecidos como autores/as de novas ideias e perspectivas de análise dos fatos. Com base

na visão foucaultiana, as seções cartas não se configuram como espaço adequado ao exercício da autoria. Quem escreve uma carta e a envia à redação, não sendo um autor assim descrito, poderia ser classificado como um redator. Concluiu-se, então, que qualquer um pode escrever e enviar uma carta às redações dos jornais e sua publicação não está condicionada ao seu *status* perante o seu público leitor. São, em sua maioria, pessoas comuns cujos nomes próprios não identificam sua função social, nem as qualificam como alguém a quem se deva dar uma atenção especial.

Segunda pergunta: que argumentos os/as autores/as das cartas utilizam para chamar a atenção dos/as editores/as e de seus futuros/as leitores/as; haveria diferenças nos argumentos utilizados pelos homens em relação aos utilizados pelas mulheres?

Apesar de algumas cartas redigidas por elas ainda trazerem resquícios de docilidade e de fragilidade, por muitos séculos atribuídas às mulheres, a realidade é outra. Notou-se que elas também são capazes de serem grosseiras e utilizar termos chulos, uma característica esperada muito mais por parte deles; ao contrário deles que criticaram personalidades sem recorrer a termos considerados de baixo calão. O fato de os elogios aos jornais terem partido principalmente deles, também comprova essa alternância de papéis esperados.

Tanto as cartas na íntegra quanto a edição com vistas à publicação no *Le Monde* fizeram da cidadania sua palavra-chave, pleiteando serem tratados como cidadãos e cidadãs, tanto pela sociedade e instituições responsáveis por sua promoção, como pelos governos. Deixaram claro o quanto consideram humilhante a exposição da intimidade do/a cidadão/ã na mídia e a intervenção do Estado na vida privada.

Isso ficou patente nas cartas que tratavam de questões religiosas, em sua maioria os conflitos gerados no oriente. Outras protestaram contra a confusão que as mídias e outras instituições fazem em relação às religiões e aos estados civis. O mesmo ocorreu em relação às cartas sobre o casamento anulado. Nelas o Estado foi acusado por leitores e leitoras de intervir em assuntos de caráter íntimo e privado. No centro da discussão estava a virgindade tida por eles/as como um valor, pois fala de uma simbologia ainda muito valorizada em algumas religiões.

Foram esses mesmos leitores e leitoras que pediram ao governo que impedisse que valores relativos à orientação sexual, um assunto também de caráter íntimo e privado, fossem incluídos nos currículos escolares, como visto nas cartas que tratavam da homossexualidade. Mas, nesse ponto, percebeu-se um conflito, um drama quanto à forma de tratar temas que eles/as veem como ameaça à moral e aos bons costumes, mas que, ao mesmo tempo, atestam preconceitos contra um grupo de pessoas reconhecidas como cidadãs. O subtema homofobia

também mostrou o drama de leitores e de leitoras quanto ao que seja normal. Para Perelman e Olbrechts-Tyteca (2005), a ideia de normal está ligada a um acordo, a uma média aceita pela maioria dentro de um grupo de referência; porém, nem sempre os grupos são instáveis, ou seja, qualquer complemento de informação pode provocar uma mudança no grupo.

A liberdade sexual se configurou como uma das mais difíceis de serem aceitas e, por isto, sob a ótica dos/as leitores/as, deveria ter sua manifestação impedida principalmente em público, espaço principal de exercício da cidadania. Esse comportamento corrobora com a ideia de que o processo argumentativo apresenta analogias flagrantes ao supor a existência de valores aceitos, mas incompatíveis em determinadas situações.

Por outro lado, leitores e leitoras protestaram contra a forma desigual como setores da sociedade, como a própria redação do *Le Monde*, tratam os gêneros sexuais. Preconceitos contra gênero são inaceitáveis e mobilizam valores, como as leis civis; já a homossexualidade movimenta outros valores, como a moral. No que tange à religião, foram encontradas divergências: ao mesmo tempo em que criticaram o preconceito presente nas cartas, como atestado pela crônica Reações em cadeia, leitores e leitoras demonstraram discriminar judeus e palestinos.

As cartas sobre problemas de atendimento social depositaram também na cidadania a esperança de se alcançar uma solução. Seu exercício, do mesmo modo, está nas mãos, primeiro do Estado e depois da mídia. Os jornais são vistos como instrumentos capazes de cobrar do Estado, assim como da própria sociedade, o cumprimento da ética cidadã. As cartas denotam como cidadãos e cidadãs apelam aos espaços a eles/as concedidos em suas páginas. Os/as leitores/as do *Le Monde*, com exceção das cartas que relatam problemas de atendimento social, passaram a impressão de acreditar que, se cada um/a fizesse sua parte — nem que fosse a de protestar contra as injustiças ou contra as falhas do Estado —, a cidadania estaria assegurada. A maioria evita transferir, principalmente para os governos, a responsabilidade do estabelecimento da justiça e da promoção da qualidade de vida. No caso dos problemas de atendimento social, eles e elas fizeram apelos à intervenção do jornal em suas questões íntimas.

Na descrição de suas aflições, leitores e leitoras tentam convencer a sociedade de que qualquer um pode ser acometido pelos problemas que os atingem e que por isso todo o grupo deve ser solidário às questões individuais.

Não foram encontradas diferenças significativas entre os argumentos de leitores e de leitoras e conclui-se que a vivência no masculino e no feminino pouco influencia a forma como as pessoas hierarquizam os valores em suas cartas para o jornal. Os valores que nelas se

apresentaram reproduziram a formação ideológica e discursiva da pessoa, muito mais que denunciaram a que gênero pertencia. Seria mais correto dizer que os valores aos quais leitores/as recorreram os/as dividem em grupos, que têm as mesmas preferências, independentemente do gênero ao qual pertencem. Essa uniformidade pode ser decorrente também do fato de que tanto leitores quanto leitoras, ao buscar adequar seus textos ao espaço de publicação de cartas, seguiram regras de redação que os impediram de se colocar com maior espontaneidade.

Um dos pontos semelhantes foi quanto à pessoa do verbo. Em sua maioria, leitores e leitoras do *Le Monde*, fizeram uso da primeira pessoa do singular (eu) e do plural (nós) em suas cartas. Não apenas expuseram os fatos, mas se posicionaram como de certa forma estando com eles, neles e por eles envolvidos e, ao mesmo tempo, se credenciam como porta-vozes de grupos a quem deixaram perguntas – muitas vezes acompanhadas de suas respostas, convidando-os a entrar nas discussões. As perguntas que constam em algumas cartas deram espaço, mesmo que não explicitamente, a uma única resposta em concordância com a ideia de quem as formulou: todos/as compartilham da mesma opinião — “a minha”.

Entre as 92 cartas analisadas, apenas cinco mostraram a intenção de iniciar um diálogo entre leitores/as, através de referências a cartas lidas no *Courrier des lecteurs*, sendo que a coluna publicou uma delas. O *Le Monde* prefere mostrar o quanto valoriza seu público através da crônica do/a mediador/a, que frequentemente recorre a trechos de cartas recebidas para desenvolver sua argumentação sobre diversos temas. Já o fato de o/a leitor/a do jornal enviar cartas com relatos de problemas de atendimento social, mesmo sem ver textos do gênero sendo publicados em suas páginas, pode demonstrar que ele/a acredita que o diário francês vá lhe dar algum tipo de atenção ou que lhe confere um tipo de poder que vai além do que publica em suas páginas: o poder de ouvi-los/as.

No *Le Monde* os discursos sobre a anulação do casamento também se apresentaram heterogêneos. Alguns leitores levantaram a discussão sobre o tratamento desigual entre homens e mulheres, ao mesmo tempo em que outros saíram em defesa da sentença proferida pelo tribunal. Houve quem se visse diante de um drama: apesar de não concordar com a anulação do casamento, protestou contra um artigo que acusava os juízes de terem sofrido influência das leis religiosas. As leitoras acrescentaram ao tema a discussão de crimes sexuais, colocando a mulher como vítima de uma obsessão moral que é a virgindade. Mas entre elas houve também as que apoiaram a anulação do casamento, não com base na justiça, mas como forma de escapar de uma união hostil.

As leitoras do *Le Monde* recorreram mais que os leitores a adjetivos pejorativos para qualificar os homens, seja o noivo que pediu a anulação de seu casamento, um criminoso sexual julgado e condenado na época, ou os próprios franceses de comportamento machista. Já quando o assunto era a homossexualidade, além delas, eles também não pouparam termos negativos ao se referirem aos que são a favor da promoção da luta contra todas as formas de discriminação sexual nas escolas. Por outro lado, nas cartas sobre sexismo do *Le Monde*, a necessidade de abordar a igualdade dos dois sexos foi defendida pelos dois leitores que enviaram cartas, ao passo que, entre as oito leitoras, duas demonstraram ter outra opinião. Uma disse acreditar que as mulheres não sentem necessidade de estar sob a “luz dos projetores” e, para outra, as mulheres têm ambições diferentes das dos homens.

A (des)igualdade de gêneros surgiu também nas cartas sobre problemas de atendimento social. Os apelos das leitoras dizem respeito principalmente à condição da mulher: uma mãe confessa não conseguir manter sozinha seu filho deficiente; a outra se diz desamparada pelas leis, que não impedem o empregador de demiti-la por causa de sua gravidez e de transferi-la para longe do convívio familiar, e a terceira protesta contra pessoas que impediram que uma menina abortasse o filho fruto de um estupro. Já entre as cartas de leitores, dois falam na posição de pais e um na posição de marido, enquanto outro se colocou na condição de desempregado. Eles encontravam dificuldade em exercer seu papel social de mantenedor, protetor da casa e da família e elas em manter o principal papel feminino: a maternidade.

Terceira pergunta: é possível estabelecer os critérios que o *Le Monde* utiliza para a edição? Concluiu-se que a brevidade e a concisão na exposição da opinião do/a leitor/a não se mostraram critérios muito importantes e muito menos o gênero de quem as assina. É possível afirmar que o tamanho das cartas não exerce muita influência na decisão dos dois jornais em utilizá-las ou desprezá-las. Contabilizou-se a quantidade de palavras que as cartas publicadas tinham originalmente, a quantidade removida e acrescentada, e o número final de palavras publicadas. Percebeu-se que as interferências na edição das cartas publicadas pelo *Courrier des Lecteurs* se deram através da remoção de palavras. Além disso, nenhuma carta recebeu acréscimo por parte da edição. Já em relação às cartas que tiveram trechos aproveitados pela crônica da mediadora, os acréscimos ficaram por conta de colocar o nome de seus autores entre seus depoimentos. O que chamou a atenção foi a quantidade de palavras removidas em algumas cartas. Uma delas, citada na crônica da mediadora (MAURUS, 2008c), tinha 1.194 palavras das quais apenas 88 foram aproveitadas. As cartas sobre casamento anulado tiveram um índice de aproveitamento maior: 18% de uma carta foram publicadas e 34% de outra.

Ressalta-se que nem sempre o critério atualidade norteia a política da coluna *Courrier des lecteurs*. Algumas cartas foram publicadas muito tempo depois de enviadas. Um exemplo é a carta sobre o Irã, que apareceu na coluna 19 dias após chegar à redação. Outra, que refletia sobre a visita de Vladimir Poutine à França, foi publicada 16 dias após o envio e 22 dias após o presidente russo ter desembarcado em Paris; uma das cartas sobre o casamento anulado foi publicada 13 dias após o envio. É preciso lembrar que no mês de junho de 2008, época em que foi feita a coleta das cartas, a coluna foi publicada apenas oito vezes, em dias esporádicos, mas o intervalo máximo entre a edição das colunas foi de oito dias.

Detectou-se, também, que a primeira carta sobre o casamento anulado foi publicada em 02 de junho de 2008, logo após o veredicto do Tribunal de Lille. Porém, uma segunda carta sobre o fato foi publicada em 16 de junho, ou seja, 14 dias após a publicação da primeira, sem que o caso tivesse registrado novos desdobramentos.

A situação se configura ainda mais diversa ao se observar que entre as oito colunas do *Courrier des lecteurs* publicadas em junho de 2008, duas foram monotemáticas. Quando a discussão em torno da promulgação de uma nova carta de imprensa dominou a coluna, assim como o não irlandês ao Tratado de Lisboa, diversos outros temas estavam em discussão nas páginas do jornal e entre os/as próprios/as leitores/as que enviaram cartas.

O não irlandês teve ainda outro agravante. A coluna que o discutiu foi publicada aproximadamente 20 dias após o povo daquele país ter dado seu veredicto. Porém, o subtema ainda era amplamente debatido pela mídia. Acredita-se que a opção por publicar cinco cartas sobre o fato, tanto tempo depois e num mesmo dia, tenha sido uma maneira de justificar a sustentação do debate pela mídia: longe de ser apenas o jornal que não esgotara a discussão, o leitor também queria mantê-lo em pauta. Demonstra a necessidade do veículo de reforçar aquilo que diz e o sentido que produz.

Mas não foi apenas o volume de cartas e a discussão de seus subtemas pelos jornalistas e articulistas do *Le Monde* que denunciaram a forma como o jornal elege e privilegia temas. A fome no mundo e a visita de Vladimir Poutine à Paris receberam apenas uma carta cada, cartas essas publicadas. Isso indica que, para o diário, a repercussão de um fato junto ao seu público também não faz parte dos critérios de seleção das cartas a serem publicadas.

Enquanto leitores e leitoras do *Le Monde*, por sua vez, enviaram 56 cartas enquadradas no subtema cultura, o jornal optou por não repercutir nenhuma. O mesmo em relação à temática Esportes, que recebeu ao todo 65 cartas. Ou seja, no que tange à edição das cartas publicadas pelo *Le Monde*, concluiu-se que seus editores evitam interferir no sentido

original dos textos, mas, ao eleger os temas a serem discutidos, se sentem a vontade para dar ao espaço o direcionamento argumentativo que lhes interessa. O *Courrier des lecteurs* permitiu que as cartas mantivessem o mesmo teor das matérias e artigos que publicou sobre o subtema casamento anulado, por exemplo. Tanto os artigos quanto as cartas publicadas demonstraram posição desfavorável em relação ao veredito do tribunal de Lille, assim como trouxeram protestos contra a intromissão do Estado em questões privadas. A interferência da edição se deu mais quanto à escolha das cartas a serem publicadas do que em relação ao seu sentido original, ou seja, quanto ao que deve sair na coluna e o que é melhor ficar fora dela. Outro exemplo vem através dos artigos e reportagens que publicou sobre a homofobia e as cartas que discutiam o subtema. O *Le monde* se posicionou a favor da promoção da igualdade e a coluna recebeu nove cartas sobre o tema, sendo que apenas uma apoiava a iniciativa. Acredita-se que para evitar prolongar a polêmica e criar insatisfação por parte de alguns/mas leitores/as, não publicou nenhuma carta.

A intervenção na voz de leitores e leitoras foi maior quando da utilização de trechos de cartas pela crônica *Reações em cadeia* (MAURUS, 2008c). Percebeu-se que a mediadora utilizou-se das palavras dos/as leitores/as para fazer uma *mea-culpa*, dividindo com os/as assinantes a responsabilidade sobre o material publicado nos espaços reservados ao leitor/a, na construção de uma tribuna como lugar de debate da cidadania. Ao excluir as defesas feitas a Sarkozy, as comparações do público leitor do *Le Monde* com o de outros jornais e o direito de cada um falar o que pensa, deixou transparecer o que já havia sido detectado na análise do discurso das cartas: discute-se política nacional sem citar os nomes dos poderosos, discute-se mídia, evitando citar o nome dos concorrentes, e o jornal impresso deve ser visto como um espaço democrático, mas quem conduz as rédeas não são seus/suas leitores/as. Interessante observar que as cartas publicadas no *Courrier des Lecteurs* não vêm entre aspas, ao contrário dos trechos extraídos das cartas citados pela mediadora em sua crônica.

Conclui-se que o comportamento normal dos/as leitores/as do *Le Monde*, ao ver suas cartas publicadas, é o de aprovar as interferências feitas pela edição. Entre as cartas coletadas, não foi encontrada nenhuma que trouxesse reclamações sobre a forma como suas palavras apareceram nas colunas, ou seja, nenhum/a leitor/a agraciado com a publicação de sua carta reclamou da edição final. Viu-se também que os editores evitaram colocar em discussão temas polêmicos, com conotação preconceituosa, como o caso sobre crenças religiosas, ou críticas a judeus e muçulmanos.

Quanto às críticas aos jornais, o *Le Monde* evitou reproduzir as feitas diretamente à sua linha editorial, mas publicou carta na qual foi contestada a forma como a mídia em geral

tratava a luta dos professores pela qualidade da educação. Em outro momento, publicou uma carta na qual um leitor comentava o erro do *Le Monde* ao publicar fotos de vítimas da bomba de Hiroshima que, na verdade, se tratava de um terremoto ocorrido em Tóquio, em 1923. A carta publicada retirava a culpa do jornal. A mediadora publicou também, em sua crônica Reações em cadeia (MAURUS, 2008c), palavras de um leitor que questionavam “o que faz seu moderador?”.

Outro dado curioso é em relação aos julgamentos aos textos de seus articulistas que o *Le Monde* recebe. Sobre o casamento anulado, cartas trouxeram críticas ao texto de uma articulista sobre questões religiosas, criticando a posição de dois especialistas do jornal, sendo que nenhuma delas foi publicada. O que se verificou nas respostas enviadas aos autores dessas cartas e de outras semelhantes, que a equipe do *Courrier des lecteurs* agradece e se compromete a encaminhá-las aos respectivos articulistas. Dessa forma, o jornal se exime de qualquer responsabilidade, deixando a cargo do próprio articulista abrir ou não uma discussão com o/a leitor/a.

O gênero ao qual pertencem os/as autores/as das cartas parece não influenciar a escolha daquelas que serão publicadas. Os homens enviaram 79% e leitoras 21% das cartas; entre as publicadas na coluna *Courrier des lecteurs*, 63% eram masculinas e 17% femininas. Outro dado que corrobora essa percepção é o fato de o *Le Monde* ter publicado seis cartas sobre a temática Política/Nacional, sendo duas masculinas e quatro femininas.

Concluiu-se que quem se aventura a escrever a um jornal impresso, não se esquivava de preencher uma página em branco, que se configura como a tela do computador, na qual produz-se sentido sobre algo que se deseja convidar ao debate. Expõe ideias, as defende, fala de suas indignações, de suas surpresas, daquilo que chama sua atenção. Ao construir seu texto, o carrega de valores, expõe suas hierarquias e os lugares de onde fala, derrama sobre a tela uma série de símbolos, às vezes sem um sentido muito claro aos olhos de quem as lê, mas, ao fazê-lo, traça novas informações a um sistema. E, por último, crê estar cumprindo uma proposta: atuar como cidadão/ã. Faz do jornal impresso um lugar da sociabilidade, como preconizou Chartier (2001), quando nele busca informação, a processa na esfera privada, a refaz com suas próprias palavras carregando-a de valores, palavras que deseja ver publicadas, comentadas, sem fugir do risco de vê-las sendo desprezada ou contestadas. Assim, ao escrever a jornais, leitores e leitoras se inserem no processo de circularidade da informação e contribuem com a produção de notícias.

Para finalizar, não se pode deixar de assinalar que novas tendências sobre a comunicação escrita se configuraram através do crescente desenvolvimento das tecnologias da

informação. É cada vez maior o número de pessoas, principalmente entre as mais jovens, que se interligam, sem se verem pessoalmente; que se conhecem, sem nunca terem se encontrado; que se comunicam através de palavras escritas ou verbais, símbolos, imagens estando cada uma num ponto distinto do mundo ou até mesmo bem ao lado; que chamam de “amigos” centenas de milhares de indivíduos. Para elas, a escrita, vista como a impressão de informações sobre uma tela em branco, é o instrumento de comunicação que permite uma mais rápida e maior circularidade da informação. As novas configurações de redes sociais abrem tantas possibilidades de comunicação, que fica difícil prever até quando o papel, oriundo do velho pergaminho irá resistir, qual será seu papel no futuro, assim como até quando o hábito de imprimir as notícias no que foi sabiamente batizado como papel-jornal persistirá. Mas não se pode negar que os jornais diários imprimiram, e veem imprimindo — ainda no papel e outros suportes da informação —, a história das sociedades.

REFERÊNCIAS

- CHARTIER, Roger. **Cultura escrita, literatura e história**. Porto Alegre: Artmed, 2001.
- DUMONT, Lígia Maria Moreira. Os múltiplos aspectos e interfaces da leitura. *DataGramZero - Revista de Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v. 3, n. 6, dez. 2002. Disponível em: http://www.dgz.org.br/dez02/F_I_art.htm Acesso em: 10 maio 2014.
- ESPÍRITO SANTO, Patrícia. **Leitura e interatividade feminina nos jornais impressos: a postura da leitora do Estado de Minas**. 2007. 330 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência as Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2007.
- ESPÍRITO SANTO, Patrícia. **O que informam as cartas de leitores e leitoras enviadas a jornais impressos: os casos do Estado de Minas e do Le Monde**. 2012. 314f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Escola de Ciência as Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.
- EVENO, Patrick. **Histoire du journal Le Monde: 1944-2004**. Paris: Éd. Albin Michel, 2004.
- FABRE, Daniel. Seize terrains d’écriture. In: FABRE, Daniel (Org.). **Par écrit: ethnologie des écrites quotidiennes**. Paris: Éd. de la Maison des Sciences de l’Homme, 1997. p. 1-56.
- FOUCAULT, Michel. A escrita de si. In: FOUCAULT, Michel. **O que é um autor**. Lisboa: Edições 70, 1992. p. 128-160.
- LAHIRE, Bernard. Masculin-féminin: l’écriture domestique. In: FABRE, Daniel (Org.). **Par écrit: ethnologie des écrites quotidiennes**. Paris: Éd. de la Maison des Sciences de l’Homme, 1997. p. 145-161.
- MAINGUENEAU, Dominique. **Análise de textos de comunicação**. São Paulo: Cortez, 2005.
- MAURUS, Veronique. **Réactions em chaîne**. *Le Monde*. 29 de junho de 2008c. Disponível em: <www.lemonde.fr>. Acesso em: 9 set. 2009.

MAURUS, Veronique. **Sexisme rampant**. Le Monde, 7 de junho de 2008b. Disponível em: <www.lemonde.fr>. Acesso em: 9 set. 2009.

MAURUS, Veronique. **Un journal complet**. Le Monde, 25 de maio de 2008a. Disponível em: <www.lemonde.fr>. Acesso em: 9 set. 2009.

MOUILLAUD, Maurice. A informação ou a parte da sombra. In: PORTO, Sérgio Dayrell (Org.). **O jornal: da forma ao sentido**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2002. p. 37-48.

PERELMAN, Chaïm; OLBRECHTS-TYTECA, Lucie. **Tratado da argumentação: a nova retórica**. São Paulo: Martins Fontes, 2005.

SOLÉ, Robert. **Paroles de lecteurs**. Le Monde, 19 de março de 2003. Disponível em <www.lemonde.fr>. Acesso em: 7 nov. 2011.

TÉTU, Jean-François. Referência e significação: Le Monde. In: MOUILLAUD, Maurice; PORTO, Sérgio Dayrell (Org.). **O jornal: da forma ao sentido**. Brasília: Ed. Universidade de Brasília, 2002. p. 191-201.

ABORDAGENS DE USUÁRIOS POR BIBLIOTECÁRIOS E ANALISTAS DE SISTEMAS

USERS APPROACHES BY LIBRARIANS AND SYSTEM ANALYSTS

Eliane Cristina de Freitas Rocha
Adriana Bogliolo Sirihal Duarte

Resumo: Este trabalho apresenta os resultados finais de reflexões originadas de trabalho de tese acerca das abordagens dos usuários da informação por profissionais bibliotecários e analistas de sistemas. Foram realizadas entrevistas semi-estruturadas com 17 profissionais bibliotecários e 16 analistas de tecnologia da informação atuando em instituições de variados ramos. O usuário da informação presente na fala dos bibliotecários é, essencialmente, o usuário ativo à busca da informação para conhecer ou saber de algo – visto sob o paradigma tradicional dos estudos de usuários. O usuário de sistemas de informação computadorizados, em geral, é visto como um sujeito racional e prático (paradigma tradicional de estudos de usuários) que realiza tarefas ou soluciona necessidades de informação da ordem da ação, e pode ou não ter como foco a busca e uso da informação em si mesma.

Palavras-chave: Usuários. Bibliotecários. Analistas de Sistemas. Usuários da Informação. Usuários de Sistemas de Informação.

Abstract: This paper presents final results of reflections originated from doctoral dissertation about information user approaches by librarians and system analysts professionals. There were conducted semi-structured interviews with 17 librarians and 16 system analysts working in institutions of sundry branches. User information in librarian's words is essentially the active user in the pursuit of information to knowing or getting to know something – seen under traditional paradigm of user studies. Digital system's information users, in general, are seen as a rational and practical subject (traditional paradigm of user studies) that carries on tasks or sort out action-oriented information needs, they can have or not information search and use as their focus by itself.

Keywords: Users. Librarians. System analysts. Information users. Information system users.

1 INTRODUÇÃO

Este artigo tem como principal objetivo apresentar reflexões originadas em trabalho de doutorado (ROCHA, 2013) acerca do campo de estudos de usuários da Ciência da Informação (CI) que visou responder a seguinte questão: “De que maneira têm sido abordados os usuários da informação nas práticas profissionais de bibliotecários e analistas de sistemas?”. Tendo em vista que resultados parciais deste trabalho acerca da incorporação dos estudos de usuários na prática dos bibliotecários já foram outrora publicados (ROCHA; SIRIHAL DUARTE, 2013), este artigo visa apresentar a perspectiva dos profissionais analistas de Tecnologia da Informação (TI) com maior detalhamento, além de comparar e aprofundar as diferenças nas percepções de quem são os usuários pelos profissionais bibliotecários e analistas de TI.

2 USUÁRIOS DE SISTEMAS DE INFORMAÇÃO X USUÁRIOS DA INFORMAÇÃO

O conhecimento dos usuários da informação, no campo acadêmico da CI, levou ao desenvolvimento de estudos de usuários da informação, que podem ser orientados ao sistema (abordagem tradicional), ou orientados ao usuário (abordagem alternativa), na visão de González Teruel (2005). De acordo com Araújo (2010), os **estudos da abordagem tradicional** têm orientação positivista, funcionalista, behaviorista e são representantes do paradigma físico da Ciência da Informação, o qual toma como modelo a informação enquanto um objeto que é transportado de um emissor para um receptor, este tido como racional e neutro. Já os estudos da abordagem alternativa se alinham, no entender de Araújo (2010), ao paradigma cognitivo da CI, o qual, embora aborde o sujeito em sua capacidade de pensar e resolver problemas, não problematiza como os sujeitos constituem e são constituídos pela realidade social – perspectiva relacionada ao paradigma sócio-cultural.

Se, neste início de século, como alertam Ziller e Moura (2010), o usuário é visto como mais independente e também produtor de informação, é preciso novos paradigmas para conhecer novos usuários? Quem são eles? Dado que os usuários das unidades de informação tradicional também têm à disposição ambientes de informação digital (como bibliotecas digitais, ou a própria web como um grande sistema de recuperação da informação), é preciso compreender melhor quem são os usuários de sistemas de informação digitais. Enquanto o usuário da informação de unidades tradicionais de informação (como bibliotecas) normalmente é objeto de atenção de profissionais como bibliotecários, os usuários de sistemas de informação digital normalmente são objeto de atenção de outros profissionais – como os profissionais analistas de sistemas, ou analistas de tecnologia da informação (analistas de TI). São usuários distintos para domínios de trabalho também distintos, embora existam intersecções tanto no trabalho realizado pelos profissionais bibliotecários e analistas de TI, quanto nas percepções e (pré)concepções de quem seja o usuário por eles, assuntos que serão discutidos nas próximas seções.

2.1 Intersecções do trabalho realizado pelos analistas de TI e bibliotecário em relação aos seus usuários

Segundo Carvalho (2002), o profissional da informação deve cuidar do ciclo da informação, associado às “funções de gestão, registro, organização, recuperação, reprodução, disseminação, avaliação” da informação, e, ao cuidar deste ciclo realiza um trabalho de mediação entre produtores e consumidores do conhecimento que se daria em duas dimensões, para Almeida Júnior (2009): uma implícita e outra explícita. Com relação ao ciclo da informação em biblioteca, as atividades de mediação implícita são as realizadas no setor de

processamento técnico, onde ocorre o tratamento dos registros bibliográficos tanto em sua forma quanto em seu conteúdo. As atividades de mediação explícita, por sua vez, dizem respeito ao atendimento aos usuários, normalmente realizado pelo setor de referência.

Já o profissional de tecnologia da informação, à distinção do bibliotecário que lida com o ciclo documental, tem a atribuição de cuidar do ciclo de vida de sistemas computacionais, compreendido pelas etapas indicadas por Sommerville (2011): concepção de sistemas/engenharia de sistemas; análise e projeto de sistemas; codificação; teste; implantação de sistemas; operação de sistemas; manutenção de sistemas.

Para Nascimento (2003), no ciclo de vida de sistemas, o usuário opera os sistemas, e pode ser consultado nas etapas de concepção, análise e implantação. Nas etapas de concepção de sistemas e análise, o analista de TI deve compreender as necessidades dos usuários e traduzi-las para a especificação do software a ser codificado (projeto do software), em outras palavras, realiza trabalho de mediação implícita. Alguns produtos deste trabalho são modelos de dados (como os diagramas de caso de uso e diagramas entidade-relacionamento), em analogia ao trabalho de mediação implícita ligado à criação de linguagens documentárias. Já as etapas de implantação e operação dos sistemas demandam trabalho de mediação explícita do profissional de tecnologia da informação – e envolvem atendimento e suporte ao usuário, bem como seu treinamento, à semelhança de tais atividades realizadas por bibliotecários de referência.

3 PERCEPÇÕES DE QUEM SÃO OS USUÁRIOS POR BIBLIOTECÁRIOS E ANALISTAS DE TI

Foram realizadas entrevistas semiestruturadas, no período de junho a setembro de 2012, com 17 bibliotecários, enumerados no quadro 1, com funções de referência (B1 a B6; B8 a B14; B17) em atribuições de projeto de sistemas de recuperação da informação (B7, B15, B16), além de 16 analistas de tecnologia da informação (enumerados de A1 a A16 no quadro 2) - atuantes tanto em fábricas de software (desenvolvedoras de software e prestadoras de serviço de TI, numeradas de A a F no quadro 2), centros de inovação (empresas que desenvolvem projetos e produtos inovadores na área de TI) ou em empresas usuárias de tecnologia da informação.

3.1 Quem são os usuários do ponto de vista dos bibliotecários

Independentemente da natureza da biblioteca, predomina a visão do usuário como um sujeito à busca da solução de problemas de recuperação e uso da informação ou de serviços da biblioteca (como o xerox, o serviço de normalização, atendimento em relação a multa e

empréstimo, entre outros). Os papéis de usuários tomados funcionalmente aparecem espontaneamente para caracterizá-los, indicativos da perspectiva orientadora tradicional de abordagem dos usuários, no entendimento de Araújo (2010), e já outrora identificados por estudo das práticas profissionais de bibliotecários realizada por Sepúlveda (2012).

Nas bibliotecas universitárias, os perfis de usuário citados são aluno, professor, funcionário, público externo, cliente. O destaque das entrevistas é para o perfil de usuário aluno, como sendo o usuário da biblioteca, definido como sujeito em processo de aprendizagem (como nos processos de escrita de trabalhos acadêmicos), mas também como cliente exigente de serviços. São apontadas diferenças no perfil dos alunos por área de conhecimento nas universidades e por nível (graduação, pós-graduação), o que interfere nos processos de mediação do profissional, tanto explícita (cuidados em relação à polidez ou adequação da linguagem) quanto implícita (cuidados com os sistemas de classificação).

Nas bibliotecas especializadas, as expressões mais comuns utilizadas na fala dos que nelas trabalharam ou trabalham para se referirem aos usuários são usuário, funcionário e cliente. Eles são vistos como clientes – tanto internos (funcionários da empresa, em suas diversas atribuições – do estagiário ao gestor) quanto externos (os clientes da empresa ou seu público externo). Nessas bibliotecas, os usuários são vistos como independentes por vários bibliotecários, embora precisem de auxílio no ambiente virtual (auxílio para busca em portal institucional, por exemplo). Nos acervos mais especializados (como na Biblioteca Nacional), a relação de proximidade física com o usuário aparece (nomes próprios de usuários são citados).

QUADRO 1 – Participantes da pesquisa bibliotecários

Empresa		Função
Universidade A (Privada)	B1	Diretor de biblioteca
	B2	Bibliotecária de referência
	B3	Coordenadora do setor de referência
Universidade B (Pública)	B4	Bibliotecária
	B5	Bibliotecária
Faculdade A (Privada)	B6	Diretor do sistema de bibliotecas
	B7	Bibliotecária e arquivista
Faculdade B (Privada)	B8	Bibliotecária
Empresa A (Autarquia)	B9	Bibliotecária
Empresa B (Privada, sem fins lucrativos)	B10	Bibliotecária
Escola A (Privada – 1º e 2º graus)	B11	Bibliotecária
Escola B (Pública – 1º grau)	B12	Bibliotecária

Biblioteca pública A	B13	Bibliotecário
Biblioteca pública B	B14	Bibliotecária
Empresa C (Biblioteca digital de instituição pública)	B15	Analista de pesquisa
Empresa D (Biblioteca digital de uma universidade)	B16	Designer instrucional
Fundação A (Acervo Biblioteca Nacional)	B17	Bibliotecária

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa, coletados entre junho/2012 a setembro/2012.

QUADRO 2 – Participantes da pesquisa analistas de TI

Empresa		Cargo
Fábrica A	A1	Engenheiro de software
Fábrica B	A2	Consultor (Analista de requisitos)
Fábrica C	A3	Analista de requisitos
Fábrica D	A4	Gerente da equipe de desenvolvimento (Requisitos)
	A5	Líder de projeto (Engenheiro de usabilidade e requisitos)
Fábrica E	A6	Analista de sistemas (Consultor de implantação)
Fábrica F	A7	Analista de suporte
Fábrica G	A8	Sócio (consultor - designer de interação)
	A9	Designer de interação
Centro A	A10	Designer de interação
	A11	Designer de interface
Centro B	A12	Pesquisadora (Engenharia de usabilidade)
Banco A	A13	Coordenadora de equipe de serviços de suporte e infra-estrutura
Instituição A (empresa pública)	A14	Técnico judiciário (desenvolvimento de sistemas)
Empresa E (área de máquinas)	A15	Analista de sistemas
Empresa F (área de energia)	A16	Gerente de projeto sênior

Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa, coletados entre junho/2012 a setembro/2012.

Nos repositórios digitais, à semelhança das bibliotecas especializadas, a expressão cliente também aparece associada aos usuários de sistemas de informação digitais. É comum, no caso de construção ou customização de sistemas digitais (como sistemas de gestão de documentos) que os papéis de cliente e usuário constituam o que é conhecido na literatura como *stakeholders* do processo de construção de sistemas computadorizados (o cliente pode ser o usuário final ou não do produto ou serviço). O usuário pode assumir papel de produtor (depositante de objetos em repositórios digitais, produtor de arquivos/documentos) e requerer outras mediações, além das usuais relativas à recuperação da informação e treinamento, como auxílio no processo de produção, edição e indexação dos materiais, à semelhança do suporte que o analista de TI tem que oferecer aos usuários de sistemas de informação digital que requerem entrada de dados a serem processados pelos sistemas:

oriento os processos de indexação, catalogação dentro do repositório, oriento também, vamos dizer assim, a otimização de objetos de aprendizagem. [...] a gente pensa em fazer uma vídeo aula, uma web aula, ou fazer uma pequena

cartilha, um manual, sabe, algo que às vezes carece de um ISBN, outras vezes não, ora algum registro pra garantir autoria, ora não é o caso (B16).

Na biblioteca escolar, os perfis citados são de aluno, professor, usuários externos, público, leitor, menino (com referência às diferenças de geração X, Y e Z). A exemplo da biblioteca universitária, o aluno é visto como o usuário, e há diferença nos níveis dos alunos (fundamental e médio) para atendimento. O aparecimento da expressão leitor para se referir ao usuário na biblioteca escolar enfatiza o papel educador e de formação do bibliotecário, com ações orientadas a ele, para despertar o seu interesse não só pela biblioteca, mas pelo conhecimento – como no caso das rodas de leitura promovidas em uma das bibliotecas públicas e numa das bibliotecas escolares pesquisadas.

Nas bibliotecas públicas, aparecem as expressões cidadão, público, leitor, usuário e meninos para referirem-se ao usuário. O aparecimento da expressão público é justificável pela própria literatura acerca dos usuários fazer referência à função de atendimento da comunidade (usuários potenciais e reais) de tais bibliotecas. O termo público acaba por carregar características relativas a um grupo heterogêneo e não permanente que pode fazer uso dos serviços da biblioteca ou, simplesmente, visitá-la: “o público aqui é muito heterogêneo [...] turistas, [...] a população de rua que tem conseguido grandes avanços [...]. A gente está funcionando [...] como um grande balcão de conhecimentos [...] informacionais [e] passo a passo de cidadania” (B14). Aparece, na fala da participante, a visão do sujeito visto como pessoa à busca de conhecimento ou em processo de formação – de uma perspectiva menos funcionalista e mais compreensiva:

quando me colocaram aqui pra cuidar da mídia, ninguém sabia o nome desses meninos [...] A gestora de pessoal diz [que] já teve problemas com vários, [mas hoje eles são meus amigos],[...] porque eu não tenho medo deles, eu não tenho medo de falar o que eu penso, de me mostrar e deixar com que eles me percebam como uma pessoa, além de um profissional [...]. Eu quero que eles saibam da minha vida e eu procuro saber da deles [...]. Eu acredito muito naquilo que o Paulo Freire diz, né, [que] você tem que se comprometer (B14).

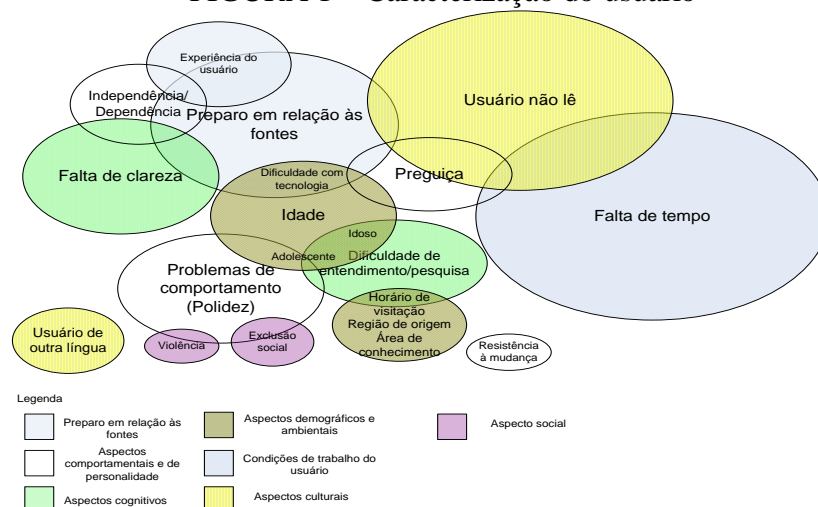
A referência a Paulo Freire - um dos expoentes da perspectiva sociocultural da educação para Mizukami (1986) - aponta possibilidades de o usuário ser abordado conforme o paradigma social da CI, de compreensão do usuário como um sujeito. O sujeito, visto como pessoa em processo de formação, além do sujeito objetivo e racional, conforme apresentado na fala de B14 (e também apontado por B12), está no papel de leitor. Por outro lado, quando as relações com o usuário são virtualizadas (como no uso do portal da CAPES, no uso da internet), faltam indicadores de como conhecê-lo e lidar com ele: “[Na biblioteca digital], a gente não tem acesso fisicamente a ele, esse é o nosso grande desafio pra saber como lidar

com ele, aí então tem barreiras físicas, tecnológicas, [pra] saber como lidar, como conhecê-lo” (B15).

Se os perfis e expressões utilizadas revelam a perspectiva tradicional de abordagem dos usuários pela função da biblioteca, também se buscou compreender qualificadores presentes nas falas dos bibliotecários para caracteriza-los relacionados à literatura acerca dos usuários por Wilson (1997) e Dias e Pires (2004). Wilson (1997) aponta variáveis que interferem no processo de busca da informação pelo usuário: 1- características pessoais - dissonância cognitiva; exposição seletiva; características físicas, cognitivas e emocionais; nível educacional e variáveis demográficas; 2- variáveis econômicas (custo direto, relação custo x benefício); 3 – variáveis sociais/interpessoais (pertencimento a grupos, relações de poder); 4- variáveis do ambiente (tempo, geografia, fatores culturais); 5- características da fonte (disponibilidade, credibilidade, canais). Dias e Pires (2004) e outros autores também apontam fatores que influenciam os usuários em relação à informação: 1- preparo em relação às fontes e serviços de informação (formação do usuário e conhecimento das fontes, imagem que tem da informação e de suas experiências anteriores com ela); 2- condições de trabalho e disponibilidade para busca; 3 – aspectos culturais (formação geral do usuário: grau de instrução, conhecimento de línguas); 4- aspectos sociais (posição socioprofissional, sociabilidade, grau de competição no grupo em que atua); 5) aspectos comportamentais (personalidade, atitude, valores, crenças, propensão ao risco); 6) aspectos cognitivos (memória e atenção; aprendizagem; estilo cognitivo); 7) aspectos demográficos (faixa etária, nível sócio-econômico).

Buscou-se notar se há tais qualificadores presentes nas falas dos entrevistados espontaneamente para caracterizá-los e se influem no processo de orientação e trabalho do bibliotecário. A partir dessa análise, foi construída a FIG. 1, a qual apresenta tais aspectos em elipses de tamanho diretamente proporcionais à recorrência/frequência deles nas falas dos entrevistados e com interseções também representativas de como tais aspectos estão relacionados do ponto de vista do entrevistado.

FIGURA 1 – Caracterização do usuário



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa, coletados entre junho/2012 a setembro/2012.

No que diz respeito às condições de trabalho e disponibilidade para a busca, bem como recursos despendidos e relação custo x benefício, nota-se, na fala dos participantes, menção à pouca disponibilidade de tempo do usuário – por representantes de bibliotecas de todas as naturezas, exceto na Nacional – e também aos recursos financeiros (como a dificuldade em pagar fotocópia), o que por vezes dificulta o atendimento: “às vezes os usuários têm essa pressa essa **ansiedade da informação rápida**, e às vezes não é possível [atendê-lo rapidamente]” (B13, grifos nossos).

Os aspectos do ambiente – como relativos ao tempo/horário, à geografia – ajudam a caracterizar o usuário na biblioteca pública, na digital (e nos portais institucionais digitais) e também na Nacional, tanto no que diz respeito à frequência de uso de diferentes materiais de consulta quanto em dificuldades relativas a suas condições culturais.

Os aspectos cognitivos não são profundamente problematizados pelos pesquisados, salvo quando relacionados à formulação das questões de pesquisa, mas não em relação às dificuldades de aprendizagem. O usuário não é visto como claro (capaz de expressar suas necessidades) por sete dos entrevistados (nas bibliotecas universitárias, biblioteca escolar, biblioteca pública, biblioteca especializada), mesmo quando é visto como independente (no caso da biblioteca especializada, quando não pede ajuda na busca). Tais queixas são comentadas no campo de estudos de usuários, conforme apontado na literatura acerca das diferenças entre demanda, necessidade, comportamento de busca, comportamento informacional apontadas por González Teruel (2005). Porém, não se observa, na fala dos entrevistados, articulação da teoria acerca do comportamento informacional do usuário para

seu auxílio. A falta de clareza é questão a ser solucionada pela experiência de trabalho do bibliotecário e também do próprio usuário.

Os aspectos cognitivos também se associam com a faixa etária. Neste caso, os usuários mais velhos são vistos como pessoas com dificuldades de aprendizagem em duas bibliotecas universitárias, bem como são vistos com pessoas com problemas relativos ao acesso a fontes por falta de domínio da tecnologia. Por outro lado, os aspectos demográficos associados à faixa etária, em várias falas nas bibliotecas universitárias, escolar, pública se relacionam com aspectos comportamentais ou cognitivos dos usuários, justificando-os em parte: “a questão das dificuldades de entendimento [...], a questão do limite, essa agitação que eles têm [...], você tem que perceber que eu estou trabalhando com jovens, [... é] hormônio demais” (B10).

Os aspectos sociais relativos à posição socioprofissional, sociabilidade e relações de poder não aparecem nas falas dos entrevistados para caracterizar os usuários. Problemas sociais, porém, aparecem: o problema da violência que restringe as ações culturais e sociais da biblioteca escolar B, a falta de recursos financeiros para a fotocópia, e o problema em atender a população de rua na biblioteca pública – associada por vezes a um comportamento um pouco mais hostil.

Os aspectos comportamentais dos usuários (personalidade, atitude, valores, crenças, propensão ao risco) presentes nas falas dos entrevistados são relacionados à independência/dependência dos usuários e à falta de comportamento ético no que diz respeito ao atraso na entrega dos materiais que comprometem outros usuários (aspecto notado nas bibliotecas universitárias e em duas bibliotecas escolares - B1, B3, B4, B10, B12). As falas dos participantes associadas a tais dificuldades relacionam-se com a visão do usuário como um cliente de serviços. Além das questões éticas apontadas como problemáticas, os bibliotecários também se queixam de mau humor do usuário, imaturidade ou outras preferências e idiosincrasias que podem dificultar o atendimento, aspecto também referenciado por um analista de TI com função de suporte ao usuário (A7).

Algumas bibliotecárias relatam que os usuários são preguiçosos. A preguiça pode estar associada ao imediatismo visto como característico dos usuários por alguns bibliotecários e também é referenciada na literatura acerca do usuário de sistemas computacionais por Nielsen (2000). Os usuários são vistos como usuários que querem respostas imediatas e facilidades ao utilizar a biblioteca e seus serviços (B10, B11, B15, B16): “Você tem que conhecer esse usuário. Tá. **E ele quer coisa facilitada**. Coisa que ele tem que ter retrabalho ele desiste na hora, por menor que seja o seu trabalho, só se ele for muito interessado, mas isso dá pra contar no dedo, só se for a coisa mais prática” (B10, grifos nossos).

Os aspectos culturais – formação geral do usuário: grau de instrução, conhecimento de línguas, nível educacional – aparecem nas falas de alguns bibliotecários para caracterizar o usuário, no caso da biblioteca especializada em que uma bibliotecária nota que o conhecimento de inglês dos usuários facilita o atendimento, e no caso da Biblioteca Nacional, pela dificuldade de lidar com outras línguas dos usuários e do próprio acervo.

O usuário é visto como uma pessoa que não lê ou não se interessa pela leitura, de maneira geral, aspecto notado especialmente em uma universidade, uma escola e uma biblioteca pública. A falta de interesse pela leitura refere-se à falta de interesse pela literatura na biblioteca escolar e pública. Os usuários modificaram a forma com que lêem, ou, simplesmente, não lêem certas fontes de informação. A falta de leitura muda a maneira de mediar algumas leituras – como a de almanaques, citadas na experiência em bibliotecas escolares: “Até onde que vale eu estar enchendo a minha biblioteca de material, de livro? O meu usuário não quer livro, ele quer o Google” (B10). A falta do hábito de leitura não se associa somente às obras presentes na biblioteca – como livros – mas, também às dificuldades de ler instruções nas interfaces dos sistemas, e ao imediatismo associado às características do usuário.

3.2 Quem são os usuários do ponto de vista dos analistas de TI

Uma importante diferenciação das relações dos usuários de bibliotecas em relação aos usuários de sistemas computadorizados é a distinção de usuário e cliente. Se, na biblioteca, o usuário pode ser considerado seu cliente (embora tal visão não seja predominante), no caso do trabalho dos analistas, o cliente é o contratante do serviço ou do produto interativo, e pode ou não ser usuário de tais sistemas ou produtos. O analista de requisitos e, mais especialmente, o designer de interação/especialista em usabilidade fará a mediação dos interesses do usuário em relação aos interesses do cliente. Os papéis de cliente e usuário se confundem ou se fundem quando, efetivamente, o cliente e o usuário são a mesma pessoa: “O usuário em linhas gerais, serão os usuários finais mesmo, **são pessoas que atuam nos clientes**, [...], basicamente” (A6). Os interesses do cliente e do usuário precisam ser entendidos e intersectados, em certa medida:

a primeira coisa é entender o que o cliente quer. O cliente, não necessariamente o usuário, o cliente mesmo. Aí pegar o ponto de vista do usuário também, transformar isso em requisito, geralmente em protótipo um *mockup*, protótipo interativo, um *power point*, que seja mais alguma coisa tangível, aí eu acompanho o desenvolvimento quando tem atividade de validação, teste de usabilidade enfim, eu executo isso também analiso [pra] entregar pro cliente também (A12).

Nota-se que, similarmente às visões de diferentes usuários por natureza das bibliotecas, também há diferentes visões dos usuários por natureza dos sistemas considerados em duas grandes categorias: os usuários de sistemas corporativos e os usuários web, de maneira alinhada aos modelos de negócio das empresas em que trabalhavam: a - há fábricas ou empresas (fábrica A, fábrica G, centro A, centro B) que trabalham com linhas de produtos e serviços inovadores para os quais não há definição muito clara de quem são os usuários; b - para as fábricas ou empresas que trabalham com sistemas muitas vezes voltados para aplicações corporativas, ou em ambientes empresariais (fora da fábrica de TI), os usuários tendem a ser mais conhecidos em seus papéis funcionais dentro das organizações. Tal diferenciação aparece explicitamente na fala de um dos designers de interação: “existem alguns projetos que você num tá lidando com **funcionários do cliente**, [e outros que] você tá lidando com outros usuários que é, digamos assim, o **público alvo daquele cliente**” (A9, grifos nossos).

3.2.1 A visão do usuário como público

A visão do usuário como público aparece na própria expressão público (A11) e na expressão usuário médio (A1, A6, A9), identificada essencialmente nos projetos para públicos da web ou para celulares:

Na verdade, assim, essa coisa do usuário, é muito pouca a minha visão tá, porque eu acho que usuário é uma **entidade meio que subjetiva que a gente constroi** pra poder fazer o projeto, mas não sabe exatamente o que que ele quer, o que que ele espera até que a gente faça um teste com amostragem, que também não vai revelar o resultado final né, é só um estudo. Mas assim, o que a gente vê realmente são idéias, algumas vezes, você percebe que **são idéias que o cliente quer pra si, ele se vê como usuário daquilo ali**, então ele pede certas coisas pensando no que ele faria e muitas vezes não é isso, a gente sabe que num é... (A11, grifos nossos)

Percebe-se a visão do usuário como uma construção mental do analista (A1, A6, A11). A percepção pessoal do analista e do cliente a respeito do usuário (impressões do senso comum) influencia muito o analista, mesmo com a presença de pesquisas qualitativas ou quantitativas a respeito dele. No entanto, os indicadores de sucesso ou aceitação dos sistemas e a fidelização dos clientes (e não exatamente dos usuários) funcionam para “calibrar” tais impressões: “às vezes a gente faz um produto pra um cliente que é de fora, e muitas vezes a gente não chega a ver o produto em uso sabe, pra dizer [...] [que] [...] foi um sucesso. Mas tem alguns clientes que sempre retornam, ou seja, a gente entende que tenha dado certo, né” (A9).

Na direção de conhecer mais sistematicamente o público (afastando um pouco mais do conhecimento do senso comum), dados de uso de recursos de sistema (A1, A8), analogamente

a dados de audiência da TV, cancelam modificações nos sistemas e funcionam como indicativos de seu sucesso.

3.2.2 A visão do usuário como trabalhador

O usuário é um sujeito racional realizador de tarefas (semelhante à visão dos bibliotecários), mas que executa atividades em processos de trabalho, com necessidades da ordem da ação, no sentido atribuído por Le Coadic (2004): caracterizam-se os usuários dos sistemas de informação como voltados à satisfação de necessidades de ordem técnica – aquele que opera sistema para realizar tarefas. Os usuários são também conhecidos por seus papéis funcionais nas organizações contratantes dos serviços ou produtos (clientes), ele é um trabalhador com funções na organização cliente (visão compartilhada por todos os entrevistados): “[quando a gente vai mais] a fundo no conhecimento do usuário, aí tinha departamento, os usuários, a gente desenha, se for o caso desenha a empresa, desenha as áreas, a hierarquia, faz um diagrama de atores⁴⁰” (A3). Tal diagrama apresenta visão estritamente funcional do perfil dos usuários do sistema, o que é compatível com a visão do usuário enquanto um trabalhador/executor de tarefas, alinhado ao paradigma físico da CI e à visão do usuário no paradigma tradicional de estudos de usuário. Enquanto executor de tarefas em um sistema, o usuário é visto em um modelo funcional, integrado ao sistema, a exemplo do que acontece na definição dos requisitos de ambiente do modelo de usuário de Evans (1989)⁴¹, que prevê a interação do usuário com o sistema conforme aparece na fala de A13, sobre os perfis de usuário e acesso de sistemas: “Nós usamos uma ferramenta da IBM, [...] pra poder **fazer o controle de usuário**, [...] o controle de acesso no sistema” (A13).

Conhecer o usuário é visto como conhecer o domínio (campo de aplicação do software) em uma visão claramente funcionalista, (alinhada ao paradigma tradicional dos estudos de usuários), conforme se nota no relato de sucesso na construção de um sistema

⁴⁰ O diagrama de atores a que o participante se refere é um modelo da linguagem UML (*Unified Modeling Language*) que representa atores – grupo de usuários com características funcionais comuns ou sistemas externos que interagem com o sistema computadorizado. Por exemplo: dois atores em um sistema de recuperação de informação em uma biblioteca são o bibliotecário e o usuário da biblioteca.

⁴¹ Evans (1989) apresenta os cinco quesitos do modelo do usuário: requisitos de suporte operacionais (o que o software deve fazer para dar suporte ao sistema); requisitos de entrega (documentação, revisões, *packaging*); requisitos de definição de interface de usuário (aspectos da interação homem-máquina, treinamento, ajuda do sistema), requisitos de ambiente (ambiente em que o sistema deve ser instalado) e interface de definição de dados externos (dados que se conectam a outros sistemas).

(A6). Por ser trabalhador de determinado negócio, o usuário é alguém que tem outra “língua” que precisa ser entendida (dificuldade semelhante relataram B5, B7, B8, B17) (A2, A6, A3).

3.2.3 Paradigma tradicional de abordagem dos usuários x outras visões

Independentemente das duas categorias percebidas de usuários – o público e o trabalhador – ambos requerem mediação das equipes de analistas de TI. Em todos os casos, prevalece uma visão funcional do usuário: “Existe um interesse às vezes em que tipo de dispositivo uma pessoa usa, né? Ou pode existir o interesse, é... **nas atividades que a pessoa faz** com ou sem os dispositivos” (A10); “teria que saber [...] o nível de conhecimento de informática [...] como que é a **nomenclatura**, e as **regras de negócio** daquele cliente [...] **como funciona o processo do cliente**” (A6). Conhecer o usuário é conhecer o que ele faz (e o seu negócio, incluindo o conhecimento dos conceitos do domínio), como ele executa suas tarefas, o seu conhecimento de informática – aspectos tratados na literatura sobre levantamento de perfil do usuário em Souza, *et al.* (1999).

O sucesso do sistema (índices inferidos de aceitação, pouca reclamação, A10, A15) e a continuidade do contrato com o cliente são índices para saber se o usuário foi bem atendido (A2, A6, A8, A9, A10, A14, A15). Também os índices de aceitação/satisfação apontam para medidas de conhecimento do cliente de maneira funcionalista, alinhado ao paradigma tradicional de estudos de usuários.

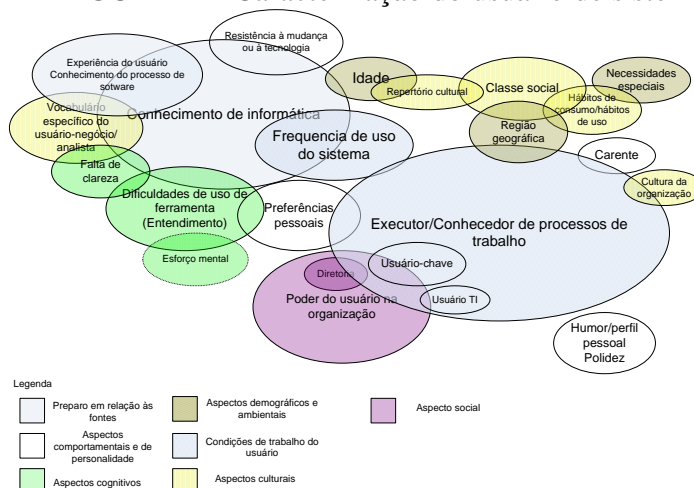
Uma visão um pouco mais dissonante é considerar o usuário como um sujeito participante, como um parceiro (e não apenas utilizador de recursos ou sujeito instrumentalizado para o qual se cria um produto). Tal perspectiva tende a aparecer em projetos de software em que se nota o envolvimento do usuário como parte integrante da equipe de sistemas, numa perspectiva que se aproxima da formação de comunidades de prática de Leal (2008), em que há formação de parcerias para a formação de equipes que compartilham significados e experiências, o que vai ao encontro de uma visão de usuário mais próxima do paradigma social. Tal perspectiva se anuncia na relação do usuário como desenvolvedor (*producer*) em um caso: “A gente tem cliente nosso que desenvolve parte do sistema, [...] e ele mesmo consegue desenvolver algumas demandas por conta própria e a gente entra num **trabalho de parceria**, uma consultoria tirando dúvidas e direcionando eles” (A6, grifos nossos).

O usuário visto como um parceiro da equipe de TI aparece na visão de um entrevistado da Fábrica D, que relata um caso de sucesso de um sistema em parte devido ao envolvimento do usuário: “Normalmente os projetos que a gente faz aqui são elogiados do ponto de vista de

usabilidade, tem este próprio exemplo do portal de compras [...], [com] o grande envolvimento e comprometimento de usuários-chave do cliente também” (A4). Se, por um lado a participação é determinante no sucesso, o insucesso também ocorre quando os sistemas desconsideram os usuários e partem de imposições da alta gerência, como nota na fala de uma participante (A15).

Para fins de comparação com as percepções dos bibliotecários, foram avaliados se os fatores que influenciam os usuários em relação à informação (DIAS; PIRES, 2004) e as variáveis que interferem no processo de busca da informação (WILSON, 1997) estão presentes nas falas dos entrevistados analistas de tecnologia da informação espontaneamente para caracterizar seus usuários (ver FIG. 2).

FIGURA 2 – Caracterização do usuário de sistemas



Fonte: Elaboração própria a partir de dados da pesquisa, coletados entre junho/2012 a setembro/2012.

Também se nota, nas falas dos analistas entrevistados, referências mais empíricas do que teóricas para entender o usuário, embora exista a referência à palavra “modelo mental” empregada por um analista, cara à primeira onda de estudos da área de Interação Humano-Computador (IHC), influenciada pela psicologia cognitiva (SOUZA *et al.*, 1999), exatamente para designar a imagem mental ou construção mental do usuário acerca dos objetos ou aplicativos: “Nosso referencial teórico costumo dizer é muito *grounded theory*, sabe, vai a campo como se não soubesse de nada e vai aprender do zero, o beabá ali com o usuário, o que ele acha disso, entender o **modelo mental** dele” (A9).

Alguns entrevistados fazem referência à expressão “cultura do usuário” como associada ao hábito e familiaridade com tecnologia (A2, A3, A9, A14), à semelhança da visão apresentada pela NBR 9241-11/2002 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002). Além da visão de cultura enquanto hábito de uso de tecnologia, os

aspectos cognitivos e relativos às condições de trabalho/natureza das tarefas realizadas aparecem na fala dos entrevistados (A1), como importantes de serem conhecidos:

Então a gente sabe muito sobre como os usuários usam pelo volume de dados que eles geram, né. Então, às vezes a gente lança duas dois *features* diferentes, um eles **usam muito**, outro eles **usam pouco**, a gente fica sabendo qual eles gostam mais, né. Mas mas é interessante ver, por exemplo, os testes de usabilidade onde a gente acha que a coisa é muito simples de usar e eles não conseguem fazer nada. Então, eu acho que é interessante saber o **nível médio** assim **de tempo** que o usuário leva pra realizar uma tarefa, [...] o tempo que a pessoa leva, o tanto de, o **esforço né mental** que leva pra fazer aquela tarefa (A1, grifos nossos).

Também na fala de A1, nota-se que fatores relativos à frequência de uso e padrões de uso aparecem como importantes para caracterizar o usuário, aspecto apontado nas teorias de IHC (SOUZA *et al.*, 1999) e que dizem respeito às condições de trabalho do usuário (WILSON, 1997; DIAS; PIRES, 2004). Com relação aos aspectos cognitivos, além da referência ao modelo mental e esforço mental do usuário, a falta de clareza do usuário muitas vezes associa-se à falta de conhecimento da informática: “tem usuários de todos os níveis, então algumas dificuldades as vezes até na operação de sistema de computador, de conceitos básicos de interface (A6)”.

O preparo do usuário – familiaridade com o processo de desenvolvimento de software, aspecto social relativo ao trabalho – e sua resistência à mudança são vistos como traços do usuário. Por outro lado, se o usuário pode ter pouca clareza tanto em relação ao uso de informática quanto do processo de software que podem dificultar o trabalho do analista (aspecto que aparece mais no perfil dos analistas de sistemas, de requisitos, especialistas em usabilidade), por outro lado, ele é tido como um sujeito que tem conhecimento do trabalho que pode ajudar o analista (em especial o analista de suporte e o analista de negócio), sendo conhecido como “usuário-chave” e também como informante ou gerador de ideias para novos produtos ou serviços.

Nota-se que as relações de poder e hierarquia existentes nas empresas ajudam a caracterizar o usuário e interferem no trabalho do analista. “Hoje eu chego no cliente eu posso ter que conversar com o diretor da empresa, com o presidente da empresa, dependendo da situação. Então, eu tenho que saber comportar diante disso” (A3). Neste caso, nota-se presente a visão dos papéis funcionais (nível gerencial-técnico-operacional) dos usuários conforme caracterizados por Yourdon (1992)⁴². Há os usuários que tem poder de decisão (A4), que

⁴² Para Yourdon (1992) o usuário pode ser classificado por tipo de função exercida na organização do cliente conforme a pirâmide organizacional: operativos ou operacionais – tem visão local do

podem ser os usuários-chave, os usuários se colocam em relações hierárquicas com outros usuários – há usuários “donos de sistemas” (A14, A16) e há “usuários da ponta” (“que realmente vai usar aquilo na prática”, A4), os quais podem ser subordinados dos clientes e têm seus “chefes”, no caso dos usuários trabalhadores (A13). Há, também, os usuários de TI, que são criticados na fala dos participantes (A8, A16).

A cultura organizacional (A14) aparece, também, como um aspecto importante relativo ao usuário que pode impactar no trabalho do analista (também aparece na NBR 9241-11/2002), conforme relatou uma participante acerca das resistências de usuários (trabalhadores de empresas públicas) ao uso de sistema de controle de frequência/ponto.

Ainda na direção de conhecer o usuário, os aspectos ditos pessoais (humor, polidez, aspectos comportamentais) são pouco destacados nos analistas em relação aos bibliotecários, aparecendo pontualmente na fala dos analistas de negócio ou analistas de suporte. Quando destacados, tais problemas se aproximam dos enfrentados pelos bibliotecários de referência sobre seus usuários, acerca da necessidade resposta, de posicionamento sobre suas dúvidas.

Nesta visão de que o usuário é uma pessoa com problemas, é importante desenvolver a alteridade (o usuário não pode ser tido como “burro”): “[você tem que] **saber se colocar no lugar do cliente**. [... você não pode] colocar um paradigma de que o cliente não está bem preparado” (A7, grifos nossos). As preferências dos usuários são tidas como idiosincrasias ou traços comportamentais pouco compreendidos (A2, A12, A13), talvez em virtude da visão orientadora do sujeito racional subjacente do analista:

Ah, um outro caso pitoresco aí, a gente como tava lidando com pessoas com baixa alfabetização digital. A gente falava, vou fazer *touch screen*, muito mais natural não depende do mouse e tal... [Aí a gente] foi perder tempo, a gente teve que rever todo modelo de interação, porque, no fundo assim dominar o mouse é o primeiro passo pra pessoa se sentir incluída e eles pediram isso. [A gente dizia para eles:] “Olha você pode tocar na tela”, [mas as pessoas diziam:] “não, mas eu não quero” (A12).

Tais preferências podem ser assimiladas como problemas do cotidiano à semelhança da visão de um dos bibliotecários (B3) acerca das dificuldades no trato com as pessoas: “a gente tem diversos tipos de pessoas [...] Mas não sei se é porque cai numa normalidade, que

sistema; supervisores ou responsáveis – chefiam os operadores e costumam ser aqueles com maior poder de definição dos requisitos; e executivos ou donos – tem visão global do sistema e são os que têm iniciativa em levar o projeto adiante. Entre os entrevistados analistas de TI, a relação de usuários ocupantes de níveis estratégicos ou táticos nas organizações não são evidentes, assim como os profissionais de TI não apontam o projeto de sistemas de informação voltados para a inteligência competitiva, ou outros sistemas voltados à gestão da informação (os mesmos foram apontados por bibliotecárias com experiência em repositórios digitais ou arquivos – B5, B7, B10, B8).

tudo pra mim é muito normal. Uma pessoa fica brava, outra fica feliz, e cai dentro do dia a dia” (A13).

Os aspectos culturais, demográficos e deficiências aparecem nas falas dos designers de interação e especialistas em usabilidade quando desenvolvem sistemas para público indiferenciado. Os aspectos demográficos (idade, classe social) são tidos como importantes, desde que abordados como aspectos presentes nas demandas dos clientes, de acordo com as características dos projetos envolvidos, não exatamente como fatores importantes para conhecer o usuário.

Pesquisadora: Que tipo de informação sobre o perfil dos usuários que é importante nos projetos que vocês coletam... assim?

A9: Geralmente a gente parte de informação de faixa etária, classe social, mas principalmente assim.. pra suportes de uso de alguma coisa, entendeu. [...] Por exemplo, eu estava em um projeto no ano passado que a ideia era [...] conceber aplicativos para tablet para a classe C para a mãe, para a dona de casa [...], outro era aplicativos também, mas era para o filho adolescente da classe AA, aí são coisas completamente diferentes. Por exemplo [...] a mãe da classe C, D é religiosa, então algum aplicativo com o tema religioso [...]. Para o adolescente não tem nada disso, ele quer aplicativos para baixar o seriado dele para conectar o tablet na televisão da sala para assistir um filme, tem muita diferença.

As diferenças das classes parecem tomadas para fins práticos, a princípio, como se nota na definição de temas para aplicativos das diferentes classes na fala de A9. Também em relação aos aspectos culturais, nota-se que os hábitos de vida dos usuários, tomados por regiões geográficas, aparecem na fala dos entrevistados, para serem mapeados na construção dos aplicativos (A9, A12). As deficiências são, de certa forma, também tidas instrumentalmente:

A12: A gente fez no projeto de inclusão digital de governo eletrônico, a gente fez uma versão diferente dependendo da deficiência da pessoa, então ele foi assim, buscando o design universal, ele tem a mesma cara pra todo mundo, aí na autenticação, a gente tinha o cadastro do usuário se ele era cego, surdo ou pessoa com baixa alfabetização e aí dependendo do cadastro, a gente acionava ou não uma ferramenta, então por causa do surdo tinha libras, dos cegos ele tinha o leitor de telas, aí não tinha o áudio que tinha o programa pro analfabeto, que tinha o áudio pré-gravado aí a gente desabilitava isso e deixava o leitor de telas pra eles interagir sob demanda, diferente do analfabeto.

Pesquisadora: O que você acha que você precisaria saber sobre o perfil dos usuários, pra que o sistema sejam bem usado?

A12: No nosso caso acho que é a afinidade que ele tem com a tecnologia, é o principal, é o que liga tudo.

A questão do repertório presente nos diferentes perfis de usuário (sejam de deficientes, ou de aspectos demográficos distintos) é tomada empiricamente, sem apoio de teorias a

respeito, como as teorias das ciências sociais sobre classe ou da área de educação, por exemplo, sobre crianças. O que é um pouco diferente do apoio de teorias psicopedagógicas na orientação do usuário por um participante bibliotecário (B10) ou no caso da participação de especialistas em equipes multidisciplinares para construção de projetos de interação (A9, A10) em casos específicos (como o caso da construção de uma interface tátil para ensino de óptica auxiliado por uma pedagoga).

Ainda em relação aos aspectos culturais, a linguagem do usuário também é apontada como um aspecto notado como importante no trabalho do analista (A3, A12) e congruente com a visão dos fatores culturais em IHC da literatura apontado por Souza *et al.*, 1999: “a gente conversou com atendente de agência, com pessoal de *Call Center*, [...] [e] passou o dia ouvindo os chamados, e aí você começa entender até em termos de linguagem né, [...] ninguém fala medidor, fala relógio de luz [...] a ideia é colocar isso na interface (A12).

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nota-se que o usuário, do ponto de vista do analista de TI, é, prioritariamente, um executor de processos de trabalho que envolvem fluxos informacionais, em contraste com a visão do usuário como buscador de informações vista pelo bibliotecário. Também por este ponto de vista predomina a perspectiva dos estudos tradicionais de usuários de um sujeito racional, e aqui não apenas racional, mas também prático, pragmático: o sistema é a sua **ferramenta** para o trabalho ou para o lazer. Além de associada a uma visão funcionalista, alinha-se também tal perspectiva ao conhecimento de ordem tecnológica, da engenharia. O usuário de tais produtos muitas vezes é visto como o público, que deve ser conhecido em suas necessidades cotidianas a serem exploradas pelo mercado dos produtos interativos: quais são as *features* mais atrativas para os celulares, por exemplo? Aqui também prevalece a visão funcionalista de quem é o usuário, ou, ainda, a visão tecnicista de quem seja o sujeito. Por mais que se leve em conta as características culturais (classe social, necessidades especiais) ou cognitivas dos usuários, a visão orientadora no projeto dos produtos interativos é a de “fazer produtos que as pessoas gostem” (A1) com base em pesquisas empíricas – cerne do trabalho e pesquisa em engenharia identificado por Jung (2004).

A visão orientadora de quem é o usuário, no caso do analista de TI, é a do usuário de ferramentas; a visão do bibliotecário, a do usuário de informação propriamente dito envolvido em busca ativa. Nota-se que há maior diversidade de expressões para caracterizar o usuário entre os bibliotecários comparativamente aos analistas de TI. Os bibliotecários, por cada tipo de biblioteca, os caracterizam como aluno, leitor, público, professor, funcionário, cliente e os

qualificam – não lêem, são apressados, são bem ou mal humorados. Já os analistas de TI os caracterizam em seus perfis funcionais relativos aos sistemas (como um ator nos casos de uso que interage com o sistema para realizar alguma tarefa que envolve processamento de dados) sem os qualificarem como pessoas, à exceção de dois analistas de negócio/suporte que também indicaram a pressa e o humor como características dos usuários de sistemas.

À parte de exceções pontuais na visão educativa da biblioteca pública e escolar, e de possibilidades de parcerias efetivas dos usuários com analistas em comunidades de prática, a adoção do termo usuário como o majoritário nas falas tanto de bibliotecários como analistas de TI, e especialmente no caso dos últimos, aponta para a **visão funcionalista/utilitarista do humano**. O uso do sistema computadorizado, da biblioteca, do centro de informação, do produto interativo será sempre um meio para um fim.

Embora existam limitações intrínsecas no método comparativo adotado, o qual não permitiu aprofundamento em processos de trabalho específicos de cada categoria profissional, uma das principais contribuições deste estudo é apontar aproximações nas abordagens de usuários por analistas de TI e bibliotecários nos seguintes aspectos: visão predominantemente funcionalista e empírica; dificuldades em conhecer a linguagem do domínio do usuário e de conhecê-lo enquanto público (como no caso do usuário *web*). Cabe considerar, em trabalhos futuros, se as aproximações aqui observadas também se manifestam em outras categorias profissionais, como a dos museólogos e arquivistas. Afinal, o campo de estudo de usuários da CI pode se configurar em um profícuo espaço de diálogo, já aberto no Brasil, entre as áreas de Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários conforme o paradigma social da ciência da informação: desafios teóricos e práticos de pesquisa. *Informação & Informação*, Londrina, v. 15, n. 2, p. 23-39, jul./dez. 2010.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11**: Requisitos ergonômicos para trabalho de escritório com computadores. Parte 11- Orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro, 2002.

CARVALHO, Kátia de. O profissional da informação: o humano multifacetado.

DataGramaZero – Revista de Ciência da Informação, v.3, n.5, out. 2002. Disponível em <http://www.dgz.org.br/out02/Art_03.htm>. Acesso em set. 2012.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Paulo: EdUFSCar, 2004.

EVANS, Michael W. **The software factory**: a fourth generation software engineering environment. John Wiley & Sons Inc, 1989.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales**. Ediciones Trea S. L., 2005.

JUNG, Carlos Fernando. **Metodologia para pesquisa e desenvolvimento. Aplicada a novas tecnologias, produtos e processos**. Rio de Janeiro: Axcel Books do Brasil, 2004.

LE COADIC, Yves-François. **A ciência da informação**. 2 ed. rev. e atual. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LEAL, Leandra. **Saber social e desenvolvimento de software: avaliação crítica do modelo da fábrica de software**. 2008. 105 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Escola de Engenharia, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2008.

linguagens. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**., Brasília, v.2, n.1, p.89-103, jan./dez. 2009.

MIZUKAMI, Maria da Graça Nicoletti. **Ensino: as abordagens do processo**. São Paulo: EPU, 1986.

NASCIMENTO, Luciano Prado Reis. **O usuário e o desenvolvimento de sistemas**. Florianópolis: Visual Books, 2003.

NIELSEN, Jakob. **Projetando Websites**. Rio de Janeiro: Campus, 2000.

ROCHA, E. C. F. **Usuário da informação, um velho (?) (des)conhecido: usuários da informação em diferentes profissões da informação**. 2013. 364 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2013.

ROCHA, E. C. F.; SIRIHAL DUARTE, A. B. Estudos de usuários pela perspectiva de profissionais bibliotecários. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 14., 2013. Florianópolis. **Anais...** Brasília: ANCIB, 2013.

SEPÚLVEDA, Maria Inês Moreira. A relação dos bibliotecários com a profissão, com a rotina profissional e com os usuários a partir de uma perspectiva compreensiva. **2012. 122 f. (Mestrado em Ciência da Informação) – Escola de Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2012.**

SOMMERVILLE, Ian. **Engenharia de Software**. 9 Ed. São Paulo: Pearson, 2011.

SOUZA, C. S *et al.* Projeto de Interfaces de Usuário: Perspectivas Cognitiva e Semiótica. CONGRESSO BRASILEIRO DA SOCIEDADE BRASILEIRA DE COMPUTAÇÃO, 19., 1999. Rio de Janeiro. **Anais da Jornada de Atualização em Informática**, Sociedade Brasileira de Computação, Rio de Janeiro, julho de 1999. p. 425-476.

WILSON, T. D. Information behaviour: an interdisciplinary perspective. *Information Processing and Management*, v. 33, n. 4, p. 551-572, 1997.

YOURDON, Edward. **Análise estruturada moderna**. Rio de Janeiro: Campus, 1992.

ZILLER, Joana; MOURA, Maria Aparecida. Semiose e fluxos informacionais: os agenciamentos coletivos e a condição de usuário em ambientes digitais. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v.6, n.2, p. 324-340, set. 2010.

INFORMAÇÃO SOCIAL, SOLIDÁRIA E DESENVOLVIMENTO LOCAL

THE SOCIAL AND SOLIDARITY INFORMATION AND LOCAL DEVELOPMENT

Lidia Eugenia Cavalcante

Resumo: Analisa o fenômeno da informação social e solidária, produzida em comunidades locais, e a mediação pela qual ocorre o processo de produção e circulação da informação, destacando a info-comunicação. Para refletir sobre esta temática, realizaram-se estudos teóricos acerca dos conceitos de mediação da informação social, levando a uma abordagem sobre informação solidária, discutida ao longo do texto. Entende-se que a mediação da informação social é onde se instaura a relação do homem com a humanidade, em sua coletividade, e para a qual convergem, por exemplo, a mediação da leitura. Para aprofundar este estudo, pautou-se no aporte teórico de autores como: Pollak (1992), Bauman (2003), Berger; Luckmann (2004), Freire (2011) entre outros. Alicerçada pelo referencial teórico ora formulado, a pesquisa tem caráter exploratório, desenvolvida mediante pesquisa empírica qualitativa e estudo de caso, realizada em comunidades rurais do Estado do Ceará, para o entendimento de como ocorre a produção e a mediação da informação denominada, neste estudo, de informação solidária. Conclui-se que a possibilidade de entendimento das relações entre informação e comunidade aproxima-se de temas de grande interesse da Sociedade da Informação, pois se caracteriza como algo que converge para a compreensão do lugar social da informação, cujas representações assumem caráter tanto social quanto político e econômico.

Palavras-chave: Mediação da informação. Informação solidária. Informação e desenvolvimento local.

Abstract: It analyses the phenomenon of social and solidarity information generated in local communities and the cultural mediation in which the process of production and circulation of information occurs, highlighting the info-communication. To reflect on this theme, theoretical studies were made on the concepts of mediation of the social information, which led to an approach on the “solidarity information” that will be discussed in the text. It is understood that mediate social information is where it establishes the relationship between man and humanity in their community and, for example, for which converges the reading mediation. In order to further analysis, the study is based on the theoretical approach of authors, such as, Pollak (1992), Bauman (2003), Berger; Luckmann (2004), Freire (2011), among others. Anchored by now formulated theoretical framework, the research is exploratory, developed through qualitative empirical investigation in rural communities in the State of Ceara – Brazil, in order to understand how occurs the production and mediation of the information referred in this study as an “information solidary”. Discuss these possibilities of understanding the relationships between information and the community is also approach of topics of great interest for the Information Society, because is characterized as something that converges to comprehension the social place of information, whose representations assumes both social character as a political and economical.

Keywords: Mediation Information. Solidary Information. Information and local development.

1 INTRODUÇÃO

Sob a ótica das relações humanas e sociais na atualidade, cabe refletir sobre o cenário – ou cenários – no qual a informação assume papel para o desenvolvimento econômico em diferentes dimensões. Nos espaços cotidianos, onde se operam as práticas sociais de acesso à

informação, ocorrem condições diferenciadas de produção, circulação e apropriação de saberes por parte dos sujeitos, o que tem dado origem a novas formas de se produzir e de se mediar essa informação.

A questão norteadora desta pesquisa é de que os *Espaços Públicos de Acesso à Informação* (EPAI), a exemplo das bibliotecas comunitárias, personificam novos modelos e estratégias de ações, para além do universo literário, que podem refletir as necessidades informacionais dos indivíduos quanto à melhoria das condições de vida, no que tange à produção de bens e serviços, trabalho, trocas, valores, bens culturais etc. que constroem complexas relações sociais e econômicas. Diante dessa afirmação, este estudo buscou compreender os impactos do valor da informação social e solidária para o desenvolvimento local, a partir das seguintes reflexões: (a) Quem são os agentes catalisadores desse processo informacional? (b) Como se dá o fluxo de informação entre os sujeitos? (c) Quais os canais (redes e mídias sociais) utilizados? (d) Como os sujeitos se apropriam da informação em meio comunitário para o desenvolvimento econômico local?

Isso leva a repensar o conceito de informação e sua mediação em comunidades, antes restrita ao espaço estruturante das bibliotecas comunitárias tradicionais e de outras instituições formalmente constituídas, cuja mediação se dava especialmente por alguém “legitimado” para fazê-la e, particularmente, voltada para a leitura literária. O que se observa, hoje, é uma junção colaborativa de papéis, que estabelecem relações interdisciplinares entre informação e leitura, que leva a repensar sobremaneira esses conceitos (MARTELETO; NÓBREGA; MORADO, 2013).

São, portanto, ações inovadoras no campo da mediação da informação, tendo em vista a forma como alguns projetos de inclusão informacional são alicerçados e ganham força em espaços socialmente constituídos e legitimados pelas próprias comunidades, cujas marcas principais estão relacionadas ao seu entorno, às identidades locais e à construção social da informação, dando origem a outro conceito que é a informação solidária.

2 A INFORMAÇÃO À LUZ DOS SABERES COMUNITÁRIOS

Discorrer sobre informação social traz à tona outra discussão pertinente a este estudo que é a sua relação com a questão da identidade, diretamente relacionada ao meio em que ela é produzida e onde se instauram as complexidades individuais e coletivas de produção, circulação e apropriação. Identidade, destacada aqui, em seu conceito mais amplo. Na visão de Bauman (2003, p. 178), ao citar Stuart Hall, tem havido, nos últimos anos, uma “explosão discursiva” acerca da temática identidade sob vários aspectos, sociológicos e ideológicos,

atraindo estudiosos em diferentes áreas do conhecimento e, obviamente, convergências e divergências conceituais. Esse autor situa, ainda, a discussão no âmbito da justiça e da igualdade, que tende a ser conduzida em termos de reconhecimento e, com maior frequência, em torno das questões relativas aos direitos humanos e a processos políticos, especialmente da “política da vida” (BAUMAN, 2003, p. 178).

Ao trazer a crítica de Bauman (2003) sobre identidade (ou identidades), articulando-a com a informação social, pretende-se destacar as suas relações com outro conceito que é a *identificação*, talvez mais apropriado a esta discussão estando, assim, próximo da realidade instaurada pelos indivíduos na contemporaneidade.

No campo das identificações, há outro termo importante a destacar que é a noção de *pertencimento*. Pertencer a uma comunidade envolve representações simbólicas no âmbito da história e da cultura, que produzem laços, sejam eles afetivos, de interesses ou de resistência. Pertencer significa fazer parte, se sentir partícipe de um conjunto e ter objetivos e características comuns, cujos interesses podem ser circunstanciais, culturais, econômicos, políticos, históricos, ideológicos, gregários etc. Tudo isso leva à geração de uma vida social e cultural onde os indivíduos se encontram e se reconhecem pelos processos interacionais e pelas mediações entre eles. Dessa forma, os sujeitos buscam identificações, muitas vezes geradoras de semelhanças, assimilação, mas também de diferenças e conflitos. A identificação e o pertencimento, portanto, ocorre mediante processo de representação e de abstração do indivíduo, entrelaçado ao sujeito social, que se fundam a partir da inserção na coletividade, muitas vezes manifestadas em ritos, danças, celebrações, vivências e movimentos culturais e sociais dinâmicos, que justificam a existência de um ser social.

É fato que esse processo muitas vezes ocorre de modo local, especialmente interligado à cultura popular e às comunidades com pequeno alcance tecnológico e acesso à internet, ainda comum em muitas cidades brasileiras. No contexto do capital social e econômico, essas discussões acerca do papel da informação ainda parecem recentes, especialmente no âmbito do espaço comunitário e das iniciativas populares locais.

Mesmo com o alargamento do sentido de comunidade para o universo virtual, Foguel (2009, p.95) destaca que “O conceito de comunidade está fortemente correlacionado com a noção de território, ou seja, é compreendida como um grupo de pessoas que ocupa uma área geográfica e compartilha objetivos, valores e sonhos”. Por conseguinte, esse conceito está relacionado ao de identificação e de pertencimento, como apresentado anteriormente.

Ainda merece destaque que, essas representações emanam profundamente do desejo de mudança e de melhoria das condições de vida, não de modo hegemônico, mas de

articulações complexas entre pessoas em suas redes de entrelaçamentos gregárias, dialógicas e autônomas. Essas, por sua vez, ocupam um mesmo território, entendido aqui para além do espaço físico e geográfico, aquele onde ocorrem as trocas, fundamento do trabalho e o exercício da vida. Ou seja, o fio condutor por onde passam os entrelaçamentos e as tessituras do movimento comunitário, no enredamento social das articulações na busca das transformações advindas do desejo de transformar a realidade (CAVALCANTE, 2012).

Freire (2011, p. 32), adverte que “O homem integra-se e não se acomoda. Existe, contudo uma adaptação ativa”. Assim, entende-se o conceito de comunidade, em sua complexidade, de forma mais abstrata do que real, e que a sua existência não ocorre sem tensões, negociações ou conciliações.

A informação socialmente circunscrita no terreno da comunidade, das identificações e do pertencimento, evoca conceitos relacionados ao seu paradigma social, em múltiplas dimensões, com destaque para o capital social e econômico.

Percebe-se que o campo social da informação estabelece vínculos fortes com as experiências dos indivíduos em comunidade, inclusive em contexto político e da memória vivida ou herdada, sendo esta tratada por Pollak (1992) no âmbito da “identidade social”, a partir de acontecimentos vividos de modo individual ou coletivamente. Ou seja, como destaca Pollak (1992), “um fenômeno construído”, não sem tensões ou conflitos, e que sofre flutuações em função do momento em que é articulada, estruturada e organizada pelos atores sociais.

Cada vez mais, o fenômeno informacional encontra-se enredado no âmbito da política, verificado a partir das intervenções históricas e da sua inserção no campo das práticas sociais, continuamente estudadas por pesquisadores das Ciências Sociais. Essa convergência de interesses integra os campos de constituição da história e a ação política dos sujeitos, muitas vezes sem a influência ou intervenção do Estado. É, dessa forma, legitimada cotidianamente pelo surgimento, nas últimas décadas, de movimentos das mais diferentes ordens: populares, culturais, de moradores, políticos, partidários, associações, manifestações etc., alicerçados por fatores exógenos e endógenos das convivências instauradas e provocadas de modo dinâmico entre os atores sociais que a produzem e dela se apropriam.

Outro fator emergente da dimensão social da informação está relacionado a uma possível democratização do acesso, da inclusão e do interesse por bens culturais públicos e pela geração de capital social. Nessas circunstâncias, observa-se que as políticas culturais começam a reconhecer a necessidade de descentralizar os espaços de cultura e de seus mecanismos de difusão em razão dos espaços de produção legitimados no âmbito local. A

partir dessa compreensão, veem-se importantes iniciativas, governamentais ou não, de implantação de centros populares de cultura, museus e bibliotecas comunitárias, teatros, associações de danças populares e folclóricas, grupos musicais etc., muitos deles surgidos de iniciativas locais que permitem o estímulo ao desenvolvimento de práticas sociais, culturais e artísticas como uma renovação do espaço social que favorece o encontro dos indivíduos.

A produção, a apropriação e o processo de significação da informação não podem ocorrer esvaziados das dimensões histórica, social e cultural da vida cotidiana dos indivíduos ou mesmo deixar de considerar “[...] os mecanismos complexos de mediação que interferem nos processos de apropriação simbólica, sem que se leve em conta sua natureza, sua razão de ser, suas particularidades, suas exigências, seus modos especiais de produção, de circulação, de recepção [...]” (PERROTTI, 2009, p. 13).

A construção social da informação opera de modo transversal, requerendo por parte dos indivíduos, tempo e propósito - ambos ligados à construção social da realidade. Isso se torna possível mediante registros da vida cotidiana em seu pragmatismo, sendo esta, portanto, experimentada em múltiplos graus de aproximação e distanciamentos, espacial e temporal. Berger e Luckmann (2004) destacam que, o mundo em que o indivíduo atua é aquele que ele pode modificar a realidade, o mundo em que trabalha. De acordo com esses autores, “Tipicamente, o meu interesse nas zonas distantes é menos intenso e certamente menos urgente”. (BERGER; LUCKMANN, 2004, p. 39).

Esse fenômeno de pertença e apropriação, localmente instituído, ou seja, a constituição do "local" como os "nós" – que unem indivíduos em redes, acrescidas de fluxos econômicos, potencialidades, conhecimento e saberes. A dimensão local, todavia, é largamente afetada, influenciada e renovada pelas redes e mídias sociais, assim como as práticas de mediação social da informação. Não há, portanto, como negar o impacto dessas ações no âmbito das comunidades e nas relações sociais entre os indivíduos.

O conceito de redes, amplamente ligado ao conceito de comunidades, segundo Marteleto e Oliveira e Silva (2004, p. 41), “[...] são sistemas compostos por ‘nós’ e conexões entre eles que, nas ciências sociais, são representados por sujeitos sociais (indivíduos, grupos, organizações etc.) conectados por algum tipo de relação”. No âmago dessa questão está a informação vista em seu campo social, legitimada pela comunidade que a produz, ressignifica e dela se apropria, para a circulação e a mediação entre seus membros.

Peruzzo e Volpato (2009, p.1-2) destacam que,

Em meio à intensidade da globalização, eis que ressurgue a tendência à valorização do próximo. Paradoxalmente, apesar do fascínio pela informação

internacional e pela aparente homogeneização de valores, revitaliza-se o apreço pelo local, pela comunidade, pelo familiar. Não se nega as vantagens do mundo globalizado, entretanto, o interesse pelas raízes insere-se nesta complexidade a ponto de fazer-nos ver o mundo globalizado por meio das relações e articulações entre global e local e não mais apenas pela globalização. É a dinâmica global que interage com o local, criando e recriando identidades globais e locais.

Nas comunidades, os fluxos e a circulação da informação e sua intensidade dependem da estrutura e dos interesses de seus membros. Assim, além da informação veiculada, também é importante identificar como ocorre o processo de mediação dessa informação e suas formas de legitimação. Por exemplo, quais as mídias utilizadas, as redes que se formam nesse processo, os sentidos a elas atribuídos e as necessidades dos indivíduos. Diante disso, a mediação torna-se bem complexa, pois vai muito além do uso de vetores de informação, revelando explicitamente as inter-relações que se operam para que a mediação ocorra.

A informação socialmente mediada em ambientes comunitários, principalmente em pequenas cidades brasileiras, muitas vezes se dá de maneira informal, sem a preocupação com a organização ou com processos info-comunicacionais planejados, ou mesmo com as suas interfaces e desdobramentos. Pode-se afirmar que a mediação da informação e o seu compartilhamento, nesse caso, ocorre por meio de trocas, em atos de solidariedade entre os indivíduos que se conhecem e possuem algum tipo de laço social ou familiar. Isso se torna comum e pode ser facilmente percebido nas relações de vizinhança, cujos sujeitos possuem necessidades informacionais muito próximas como, por exemplo, se informar sobre um programa de governo, bolsa família, doação de sementes para plantio, emprego etc. - informações partilhadas com a família, associações de moradores, igrejas e colegas que delas se apropriam e as transmitem em benefício do grupo.

Ressalta-se que esses fios são tecidos de forma consciente ou inconsciente sobre o papel que a informação veiculada tem para o desdobramento de ações coletivas e para as relações interpessoais na comunidade, mas que eles têm plena certeza de que haverá resultados coletivos que contribuirão para o desenvolvimento local. Stotz (2009) salienta que, nesse âmbito, se organizam dois tipos de redes: as primárias, que ocorrem de modo autônomo e informal e estabelecem relações significativas entre as pessoas (familiaridade, parentesco, amizade etc.) e as secundárias, cujas ações são no âmbito da coletividade, das instituições, grupos e demais movimentos sociais que possuem interesses comuns.

A informação, nesse contexto, pode ser entendida como insumo indispensável para o fortalecimento de arranjos produtivos pelo compartilhamento de saberes importantes para as ações relativas aos negócios locais, à cultura compartilhada, ao melhoramento da educação e à construção da autonomia informacional. (CAVALCANTE, 2012, p. 126).

Na sociabilidade da informação localmente produzida e mediada, algumas estratégias são comumente elaboradas à medida que os indivíduos, de modo coletivo, tomam consciência do valor da informação como capital social, seja ele econômico, cultural, tecnológico ou político.

3 INFORMAÇÃO SOLIDÁRIA

No ano de 2001, Carlos Cardoso Aveline publicou a obra *A informação solidária*, basicamente voltada para a Comunicação Social. Trata-se de um texto seminal para a utilização do conceito de Informação Solidária (IS), entendida por esse autor como um movimento informativo inovador e renovador de conteúdos, fundada em um paradigma sócio comunicativo de intervenção social, refletindo uma consciência coletiva que emerge de novos saberes forjados na filosofia da cidadania planetária e da consciência coletiva por meio da intervenção social e da inclusão informacional.

Tal conceito emerge da *Economia Solidária* (ES), cujas iniciativas remontam do princípio do século XIX, particularmente na Europa. Funda-se na importância dos indivíduos e não do capital, com práticas de solidariedade, tendo como base o cooperativismo e o associativismo para a produção, comercialização e consumo de bens e serviços, mediante processos de autogestão para a geração de trabalho, renda e qualidade de vida, de modo justo, democrático e emancipatório. Mesmo ressaltando que práticas solidárias advêm de tempos remotos, a expressão *Economia Solidária* começou a ser efetivamente empregada nas últimas décadas de século XX, especialmente com a conquistada liberdade da sociedade civil, pós-ditadura militar. Desse termo, outros foram surgindo como a *Alfabetização Solidária*, *Empreendedorismo Solidário* entre outros.

Autores como Paul Singer (2002) e Euclides André Mance (2006), estudiosos da ES, têm efetivamente contribuído mundialmente com estudos e iniciativas para fomentar essa ação como uma das alternativas possíveis de luta contra as desigualdades sociais no mundo globalizado, que afetam países ocidentais e orientais. A partir dessas iniciativas, o empreendedorismo solidário tem mobilizado pessoas e instituições em prol de uma conscientização voltada para o desenvolvimento local.

No Brasil, um dos marcos significante para o desenvolvimento da ES foi à década de 70, com o movimento de trabalhadores contra a exploração capitalista, a exclusão, o desemprego urbano e a desocupação rural, fazendo brotar iniciativas populares por meio de cooperativas, por exemplo, relativas à agricultura familiar. Dessas estratégias, surgiram articulações importantes, com o envolvimento de vários segmentos e sujeitos políticos e

sociais, resultando em políticas públicas, na criação da Secretaria Nacional de Economia Solidária, em 2003, dos Conselhos Estaduais de Economia Solidária, na realização do Fórum Social Mundial desde o ano de 2001 e em inúmeras ações como redes, fóruns, encontros etc. espalhados por todo o território nacional.

As comunidades, em contextos locais, têm articulado dispositivos essenciais para o compartilhamento de saberes de modo autônomo em termos de produção de bens e serviços, alinhados à ideia de ES. Organizadas de modo endógeno como forma de garantir a resolução de problemas que as afetam comumente, se fortalecem na constituição de um mercado informal, que possa garantir a qualidade de vida de seus moradores. Sob essa ótica, surgem projetos e ações em diversos campos como o *econômico* (bancos comunitários, sistemas produtivos de inclusão, agronegócio, empreendedorismo jovem, economia criativa, horta comunitária, artesanato etc.); *ambiental* (agroecologia, justiça ambiental, convivência com o semiárido, manejo produtivo, educação ambiental etc.); *cultural* (bibliotecas comunitárias, projetos de leitura, centros culturais, grupos de dança, teatro, folclore etc.); *social e educativo* (inclusão digital, acesso à internet, segurança alimentar, integração social para crianças, jovens, mulheres e idosos, parcerias entre comunidade e escola etc.).

Os grupos se estruturam e se organizam, à sua maneira, de modo a partilharem saberes - muitos deles produzidos no seio da própria comunidade. Exemplo disso é o fato de que a maioria dessas iniciativas está conectada pelas mídias sociais e possuem blogs, sites, Facebook, entre outros.

Mediante esse tipo de intervenção social, surge o que aqui é nominado como *Informação Solidária* (IS) que são práticas de intervenção informacional, que contribuem para a integração de conhecimentos e ideias, para a melhoria das condições de vida de uma comunidade, integradas em redes sociais duráveis, com objetivos e propósitos coletivos e colaborativos.

A informação solidária visa:

Produzir conhecimentos para uma nova economia integrada e solidária;

Encorajar a conexão e a apropriação de saberes entre os indivíduos;

Favorecer o acesso à informação produzida na comunidade;

Facilitar a inclusão informacional e o processo de mediação e info-comunicação.

A informação solidária surge das relações solidárias entre membros de uma família, entre vizinhos, instituições, organizações, igrejas, cooperativas etc. Ou seja, ocorre no âmbito da cooperação, da autonomia, do diálogo e do comprometimento.

Surge, então, das práticas informacionais que podem contribuir com a mediação documentada pelos saberes que a alicerçam, a partir de dispositivos info-comunicacionais (FABRE, GARDIÈS, 2010). Para essas autoras, a mediação documentária é uma mediação de saberes posta em prática pela produção, difusão e apropriação da informação. Esta se estabelece a partir de um “lugar personalizado” em que a mediação se apoia na subjetividade. Assim, a mediação documentária ultrapassa a transmissão da informação caminhando rumo à construção de elos entre necessidade e uso para permitir ao indivíduo transformar essa informação em conhecimento e torná-la acessível e inclusiva. (FABRE, GARDIÈS, 2010).

Mediante a criação de dispositivos info-comunicacionais como estratégias de compartilhamento de informação, o que antes surge como um movimento de estruturas locais de desenvolvimento e solução de problemas internos assume dimensão global pelas mídias sociais e pelo desejo de tornar público uma realidade social modificada de modo endógeno.

Pelas redes sociais, observa-se que os dispositivos info-comunicacionais onde se operam a mediação documentária estão à produção, circulação e fluxos de informação que são, essencialmente, um fenômeno humano e social de integração e de articulação entre os indivíduos, pelos quais se dá a informação solidária, que também é social.

4 OS PERCURSOS DA PESQUISA

No ano de 2009, iniciou-se, no Departamento de Ciências da Informação da Universidade Federal do Ceará, o projeto de extensão *Metodologias para a implantação de bibliotecas comunitárias em municípios cearenses*. De lá para cá, com o apoio do referido projeto, foram implantadas nove bibliotecas comunitárias em três municípios, cujo principal objetivo era contribuir com metodologias, ações e estratégias para a implantação de bibliotecas comunitárias por meio de um modelo de autogestão participativa. Para alcançar esse objetivo, foram realizadas oficinas, encontros, palestras, treinamentos, elaboração de projetos, arrecadação de livros etc. nas comunidades. Inicialmente, a principal atividade desenvolvida estava relacionada ao acesso ao livro e à leitura literária. Entretanto, diante da observação de que as necessidades informacionais dos moradores das comunidades iam além do acesso à leitura literária, nova frente de trabalho foi se abrindo, levando o grupo a refletir sobre qual deveria ser o papel, o alcance e a abrangência da biblioteca como EPAI, o que originou a pesquisa ora apresentada.

No universo desta pesquisa, tem-se como reflexão inicial que o espaço das bibliotecas comunitárias pode representar importante veículo de inserção e inclusão informacional,

condutor de inovação social e desenvolvimento local por meio da informação solidária e de suas possibilidades de riqueza e sustentabilidade.

Os estudos iniciados com esse objetivo, além da busca de construção de uma concepção teórica sobre o conceito de *Informação Solidária*, levaram o grupo de pesquisa a investigar projetos de *economia solidária, inovação social, tecnologia social* etc. desenvolvidos no Estado do Ceará (zona urbana e rural) e que, mesmo de forma inconsciente e sem a existência de EPAI, desenvolvem ações de *Informação Solidária*. Foram mapeadas cinquenta organizações, distribuídas nas seguintes áreas de atuação:

Quantidade	Área de atuação
3	Recursos Hídricos
5	Segurança Alimentar
8	Energia e Meio Ambiente
9	Saúde
10	Geração de Renda
15	Educação

Todas as organizações mapeadas, apesar de algumas delas situarem-se em municípios da zona rural do Ceará e com certo nível de dificuldade de acesso à internet, possuem redes e mídias sociais como sites, blogs e Facebook, o que demonstram estar integradas a processos info-comunicacionais contemporâneos pelo uso das tecnologias de informação e comunicação. Esse fato leva à observação de que a circulação da informação é fundamental para o desenvolvimento dos projetos e de formas específicas de mobilização, divulgação e legitimidade. Além disso, as redes e mídias sociais facilitam o compartilhamento de conhecimentos entre as entidades, órgãos públicos, universidades e instituições de fomento na busca de recursos financeiros e parcerias.

No processo de realização desta pesquisa, todas as organizações foram virtualmente visitadas, de modo a conhecer especificamente localização, lideranças, objetivos, público-alvo, metas, resultados etc. constantes em suas redes sociais. O que se observou é que são ações e experiências em curso, voltadas principalmente para famílias de baixa renda, agricultores familiares, lideranças comunitárias, adolescentes e crianças que estudam em escolas públicas, tanto na zona rural, quanto em áreas urbanas, com baixo Índice de desenvolvimento Urbano (IDH).

O Estado do Ceará possui um total de cento e oitenta e quatro municípios, com uma população estimada, em 2013, de 8.778. 575 habitantes. Dessa população, 75% residem em

áreas urbanas. A maior parte das organizações mapeadas está situada em Fortaleza, na capital do Estado, onde reside maior número de pessoas e onde se verifica que há grande concentração de problemas sociais e econômicos, especialmente nas áreas periféricas e nas regiões metropolitanas do entorno da cidade.

Mesmo reconhecendo o rico potencial de estudo das organizações localizadas em Fortaleza sobre a temática aqui proposta, optou-se por estudar uma iniciativa oriunda da zona rural, tendo em vista o interesse em aproximar o olhar da pesquisadora para o fenômeno local em pequenas comunidades. Assim, o interesse da pesquisa voltou-se para compreender os caminhos trilhados e os resultados obtidos face às dificuldades enfrentadas pelos habitantes desses espaços diante do constante êxodo rural, tão comum no nordeste brasileiro, quando famílias inteiras, em pleno século XX, ainda deixam o sertão rumo aos centros urbanos, na busca de uma “vida melhor”.

Após o levantamento inicial, optou-se por realizar estudo de caso, mediante visita *in loco* a Agência de Desenvolvimento Econômico Local (ADEL), situada no município de Pentecostes, para a busca de dados mais específicos referentes aos objetivos de pesquisa e para conhecer a fundo esse projeto.

Pentecostes é um município com uma população de 36.611 habitantes, de acordo com dados do IBGE (2014), situado no semiárido cearense, na chamada microrregião do Baixo Curu, composto por Apuiarés, São Luís do Curu, General Sampaio, Pentecoste e Tejuçuoca. Dentre as principais atividades econômicas desenvolvidas estão agricultura, caprinocultura e apicultura, por meio de pequenos e médios produtores rurais. Como é comum em zonas rurais nordestinas, há o predomínio de problemas como a estiagem, baixa produtividade, falta de acesso direto a mercados, uso de equipamentos inadequados e técnicas produtivas ultrapassadas que, em muitos casos, levam ao endividamento do pequeno produtor e à desistência da agricultura familiar, e conseqüente êxodo rural, especialmente dos jovens. Outro desafio observado está relacionado à falta de informação relativa ao acesso a microcréditos e como utilizá-lo de modo planejado.

Diante dessas preocupações, jovens da região, que tiveram a oportunidade de frequentar uma universidade, reuniram-se para refletir sobre como pensar e por em prática estratégias que pudessem modificar essa realidade e, assim, criaram em 2007 a Agência de Desenvolvimento Econômico Local (ADEL).

A ADEL é uma organização da sociedade civil, sem fins lucrativos. Trata-se de um projeto de desenvolvimento local do semiárido cearense, resultante de capital social, criado por jovens oriundos de famílias de agricultores da região. Desde a participação desses

indivíduos em um programa de aprendizagem cooperativa, desenvolvido no Ceará - Programa de Educação em Células (PRECE), os mesmos entraram para a universidade, com o intuito de retornarem aos seus municípios de origem após finalizarem seus cursos. Fato que, em si, já representa um diferencial tendo em vista que a dinâmica do êxodo rural ainda é muito presente nessas regiões.

O objetivo inicial da ADEL seria levar o que foi aprendido na universidade pelos jovens, para a prática em suas comunidades no âmbito da economia, engenharia, agronomia, zootecnia etc. Um importante ponto a destacar é que, além dos saberes técnicos, essas pessoas também traziam consigo os saberes tradicionais, o reconhecimento, as identificações, o pertencimento e a apropriação – conceitos já estudados anteriormente. Esses fatores reunidos, juntamente com alto grau de empreendedorismo, os levaram a implantação de um projeto cujo principal papel, em nosso entendimento, é potencializar e articular saberes, indo ao encontro do conceito de *Informação Solidária*, aqui discutido, com foco na multiplicação desses saberes para o fortalecimento das atividades econômicas locais, especialmente voltadas para a agricultura familiar.

As principais ações desenvolvidas pela ADEL são: programa para jovens empreendedores rurais, implantação de sistemas cooperativos de produção e de comercialização e programa de formação de redes territoriais para estimular a constituição de cadeias produtivas e a mobilização dos produtores rurais.⁴³ Dentre os principais resultados destacados pela ADEL estão: criação de arranjos produtivos locais, formação de jovens empreendedores, fortalecimento das estruturas organizacionais das comunidades, criação de cooperativas, melhoria nas condições de vida e diminuição do êxodo rural, tendo já contribuído com cerca de 500 pequenos e médios produtores e 72 comunidades.

A partir do diálogo com a ADEL e das leituras realizadas no estudo do material por ela fornecido e amplamente divulgado em suas redes sociais, foi possível construir o conceito de *Informação Solidária*, no âmbito do fenômeno social da informação aqui discutido, e a partir das questões norteadoras elencadas na introdução deste texto, as quais serão apresentadas resumidamente a seguir:

(a) Quem são os agentes catalisadores desse processo informacional?

Os jovens moradores da região são os principais protagonistas deste projeto. São oriundos do PRECE, um programa de extensão universitária criado em 1994, que visa a aprendizagem por meio da cooperação e do protagonismo estudantil para alunos do ensino

⁴³ Para saber mais sobre as ações da ADEL, visitar <http://www.adel.org.br/>

médio. Trata-se também de uma ação de informação solidária educacional, iniciada por jovens da zona rural, que estudavam em uma “casa de farinha” visando à entrada no ensino superior. Após o sucesso da ação, ou seja, o ingresso na universidade, esses estudantes retornaram às suas comunidades para gerirem Escolas Populares Cooperativas e, assim, ajudar outros jovens por meio da aprendizagem cooperativa.

Com a conclusão dos cursos universitários, realizados em instituições de ensino superior em Fortaleza, retornaram aos seus municípios de origem e fundaram a ADEL, dispostos a mudar a “cara do sertão”, como eles próprios anunciam, por meio do empreendedorismo jovem e da produção e articulação de saberes.

No cenário aqui traçado, revela-se que a presença de agentes catalizadores é essencial para a mediação e circulação da informação solidária e de seus resultados. Ou seja, amplia as formas de identificação entre os indivíduos, implicando em uma visão ampla da dinâmica e da realidade social, gerando sentidos, objetivos, sentimentos de pertença e de construção de identificação.

(b) Como se dá o fluxo de informação entre os sujeitos?

A mediação e a circulação da informação ocorrem mediante a valorização dos saberes e conhecimentos locais. Isto é, por meio das próprias histórias de vidas das famílias dos jovens envolvidos e da realidade socioeconômica da comunidade. Focam-se, por exemplo, na vocação da comunidade para a agricultura familiar e o fortalecimento do agronegócio. Realizam formações para os jovens empreendedores, identificando potencialidades, estratégias e soluções para o desenvolvimento local e para que esses jovens possam viver em suas comunidades, de modo produtivo, evitando o êxodo rural.

Sob essas circunstâncias, nas quais ocorrem os fluxos informacionais entre os indivíduos, por meio da dinâmica da aprendizagem cooperativa e da apropriação e partilha de saberes, o conhecimento produzido circula efetivamente, para garantir a inclusão e o acesso à informação de que necessitam mediante formação, elaboração de projetos, possibilidades de financiamentos, regularização, normatização, assessoria aos pequenos negócios criados e acompanhamento.

(c) Quais os canais (redes e mídias sociais) utilizados?

Para a circulação e mediação da informação, a ADEL possui diferentes canais. Entre eles destacam-se: Facebook (www.facebook.com/adelceara), blog (<http://blogdaadel.blogspot.com.br/>) e site (<http://www.adel.org.br/>). Continuamente as informações são atualizadas nas redes sociais, de modo a potencializar o fluxo de comunicação e permitir o acesso inclusivo. Também realizam e participam de fóruns e

eventos locais e nacionais, incentivam o diálogo e a cooperação, envolvendo pessoas, ações e projetos.

De modo transversal, a informação perpassa todos os circuitos que envolvem as ações da ADEL. Trata-se de conhecimento produzido colaborativamente pelos sujeitos envolvidos, de modo articulado, participativo e dinâmico, que se reverte em benefícios coletivos e de livre acesso.

(d) Como os sujeitos se apropriam da informação em meio comunitário para o desenvolvimento econômico local?

A apropriação da informação é resultado das formas de produção, circulação e mediação nas redes sociais constituídas pela ADEL, que possibilitaram a diminuição da distância entre os habitantes locais. Além disso, permitem o compartilhamento de saberes entre os sujeitos envolvidos, de forma organizada, articulada e atualizada, para além do espaço físico, consolidado pelas redes e mídias sociais. Assim, conteúdos, documentos, eventos, programas, projetos, financiamentos, tecnologias etc. são continuamente repassados, pela troca e a circulação de ideias, favorecendo a construção horizontal do conhecimento livre, pertinente, integrado e consolidado, de acordo com os princípios e propósitos da informação solidária.

Nessa ação verificou-se também que a percepção que as pessoas envolvidas nesse projeto têm acerca do papel da biblioteca comunitária ainda é muito limitada e está voltada para o acesso ao livro e não à informação. Ou seja, a biblioteca precisa inserir-se mais efetivamente de modo que possa contribuir e provocar discussões efetivas em torno do desenvolvimento local, do capital social, do desenvolvimento econômico e do valor da informação.

Observa-se, portanto, que os caminhos a serem percorridos ainda são longos, especialmente em termos de legitimar a biblioteca comunitária como um EPAI de referência para a comunidade, associado à melhoria das condições de vida e às práticas sociais cotidianas de acesso à informação. A inclusão informacional, nesse caso, tem se dado sem o reconhecimento do valor da informação de modo consciente, mesmo que ela seja referenciada cotidianamente nas ações da ADEL.

5 CONCLUSÃO

O desenvolvimento local, portanto, não está ligado somente a fatores econômicos, mas a condição de vida humana gregária, a autonomia e a liberdade dos indivíduos e do seu papel na comunidade, de modo a permitir maior harmonização entre as necessidades individuais e

aquelas almeçadas pelo grupo, especialmente distinguindo o que é entendido por comunidade e o que caracteriza apenas uma coletividade ou grupamento.

A cultura de informação se alarga e se retrai e vice-versa entre o global e o local, pois um não se sustenta sem o outro diante da complexa rede de reprodução que alimenta esse fluxo no mundo contemporâneo globalizado. Sob essas circunstâncias, os recursos de mediação se fazem necessários à medida que essa informação que circula necessita de um cotejamento, bem como de uma intervenção crítica para que os sujeitos possam aferir significados a ela no momento da apropriação, dos usos e de seus processos de mediação.

De acordo com Cavalcante (2011), a inclusão informacional pode ser entendida, nesse contexto, como a possibilidade do fortalecimento de arranjos produtivos pelo compartilhamento de saberes importantes às ações relativas ao desenvolvimento local, à cultura compartilhada, ao fortalecimento da educação e à construção de uma autonomia informacional. Nesse raciocínio, observa-se que vínculos se estabelecem entre os indivíduos e seus grupos, criando estruturas, muitas vezes abstratas, não-oficiais, criativas e produtivas, com a instituição de normas internas e estratégias de funcionamento.

O desafio de inovar, quando se pensa no papel das bibliotecas comunitárias está longe de ser atingido, pois ela ainda não sensibiliza suficientemente as comunidades onde estão inseridas com esse propósito. Há, portanto, longo caminho a percorrer com relação a esses desafios, especialmente de inserção da biblioteca no setor produtivo comunitário, pois não se verificou grande avanço na compreensão das formas de atuação desse espaço enquanto sistema de informação para o desenvolvimento econômico coletivo e local.

Acerca das reflexões aqui apresentadas, no que tange à mediação da informação social e a produção e apropriação da informação solidária, destaca-se a necessidade do pensamento planetário (global e local) com relação à educação para a diversidade e a inclusão. Essa diversidade implica especialmente na aceitação e na relação com o outro, que é plural e diferente na sua forma de pensar, agir e intervir, mas é semelhante no terreno dos desejos e das lutas culturais de cada um ou da comunidade da qual faz parte, onde cada sujeito encontra o seu elo de significação, mesmo considerando a complexidade da coexistência humana no mundo, em atos de solidariedade.

REFERÊNCIAS

AGÊNCIA DE DESENVOLVIMENTO ECONÔMICO LOCAL. Agência de desenvolvimento econômico local. 2010. Disponível em: <<http://www.adel.org.br/>>. Acesso em: 29 jul. 2014.

AVELINE, Carlos Cardoso. **A informação solidária**: a comunicação social como prática de uma nova ética. Blumenau: Edfurb, 2003.

BAUMAN, Zygmunt. **Comunidade**: a busca por segurança no mundo atual. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editor, 2003.

BERGER, P. L.; LUCKMANN, T. **A construção social da realidade**: tratado de sociologia do conhecimento. Petrópolis: Vozes, 2004.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia. Informação, inovação social e condições de vida: construindo competências para o desenvolvimento sustentável. **Revista EDICIC**, v.1, n.2, p.302-316, Abr./Jun. 2011. Disponível em: <<http://www.edicic.org/revista/>>. Acesso em 23 jun. 2014.

CAVALCANTE, Lidia Eugenia. Mediação da informação, desenvolvimento local e comunidades. In: CAVALCANTE, Lidia Eugenia; PINTO, Virgínia Bentes; VIDOTTI, Silvana Aparecida Borsetti Gregório (org.). **Ciência da Informação e contemporaneidade**: tessituras e olhares. Fortaleza: Edições UFC, 2012. p. 117-133.

FABRE, Isabelle; GARDIÈS, Cécile. La médiation documentaire. In : LIQUÈTE, Vincent (coord.). **Médiations**. Paris: CNRS, 2010. p. 121-140.

FOGUEL, Flávio Henrique dos Santos. **Redes de colaboração solidária**: um estudo sobre a associação de moradores do Conjunto Palmeiras–Fortaleza/CE. 2009. 288 f. Dissertação (Mestrado em Administração) – Faculdade de Administração, Pontifícia Universidade Católica, São Paulo, 2009.

FREIRE, Paulo. **Educação e mudança**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 2011.

MANCE, E. A. **Redes de Colaboración Solidaria**. Ciudad de Mexico: Universidad Autonoma de la Ciudad de Mexico, 2006.

MARTELETO, R. M.; OLIVEIRA E SILVA, A. B. de. Redes e capital social: o enfoque da informação para o desenvolvimento local. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 3, p.41-49, set./dez. 2004.

MARTELETO, Regina; NÓBREGA, Nanci; MORADO, Denise. Cultura informacional: demarcações de uma linha de estudos de cultura, informação e sociedade. In: ALBAGLI, Sarita (org.). **Fronteira da Ciência da informação**. Brasília, DF: IBICT, 2013. p. 78-106.

PERROTTI, Edmir. Prefácio. In: MARTELETO, Regina Maria, STOTZ, Eduardo Navarro (org.). **Informação, saúde e redes sociais**: diálogos de conhecimento nas comunidades da Maré. Rio de Janeiro: Fiocruz; Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009.

PERUZZO, Cicilia M. Krohling, VOLPATO, Marcelo de Oliveira. Conceitos de comunidade, local e região: inter-relações e diferenças. In.: COLÓQUIO BINACIONAL BRASIL-MÉXICO DE CIÊNCIAS DA COMUNICAÇÃO, 2., 2009, São Paulo. **Anais...** São Paulo, 2012. p. 1-18. Disponível em: <http://www.espm.br/ConhecaAESPM/Mestrado/Documents/COLOQUIO%20BXM/S1/cecilia%20krohling%20e%20marcelo%20volpato.pdf>. Acesso em 23 abr. 2014.

POLLAK, Michael. Memória e identidade social. **Estudos Históricos**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 10, p. 200-212, 1992.

SINGER, Paul. **Introdução à Economia Solidária**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2002.

STOTZ, Eduardo Navarro. Redes sociais e saúde. In: MARTELETO, Regina Maria, STOTZ, Eduardo Navarro (org.). **Informação, saúde e redes sociais**: diálogos de conhecimento nas comunidades da Maré. Rio de Janeiro: Fiocruz; Belo Horizonte: Editora UFMG, 2009. p.27-42.

TEXTUALIZAÇÃO DE PRÁTICAS SOCIAIS E RECONFIGURAÇÃO DE DISPOSITIVOS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO EM SAÚDE NA CULTURA DIGITAL⁴⁴

TEXTUALIZATION OF SOCIAL PRACTICES AND RECONFIGURING OF INFORMATION AND COMMUNICATION HEALTH DEVICES IN DIGITAL CULTURE

Regina Maria Marteleto
Mariana Bteshe
Marcus Vinicius Silva

Resumo: Na sequência de projetos de pesquisa que resultaram na construção de dispositivos de informação e comunicação em saúde, em formato impresso, o trabalho aborda um novo campo conceitual para a reconfiguração desses experimentos no ambiente digital. Apresenta o Modelo interpretativo de análise (Mia), baseado na tripla dimensão das redes sociais – interativas, cognitivas e semânticas – que sustentou a construção dos dispositivos, para o estudo da espacialidade e da textualidade dessas redes: Informação em Movimento; Almanaque da Dengue; Almanaque do Agente Comunitário de Saúde; Zine’s Violento. No recorte do trabalho, o foco é a reconstrução textual dos dispositivos no ambiente digital, e por isso recuperam-se abordagens conceituais sobre a cultura digital e os conceitos de dispositivo, texto, hipertexto, arquitexto, contrato de leitura e contrato de conversação, inspirados principalmente em estudos das Ciências da informação e da comunicação de linha francesa. Dentre outras conclusões, registra-se que os dispositivos em formato digital devem resguardar os gestos editoriais que deram origem a esses experimentos: marcas sociais, autoria compartilhada, modos de mediação e de apropriação, agora favorecidos, hipoteticamente, pelo modo interativo, conversacional e icônico dos textos e das oralidades na cultura digital.

Palavras-chave: Informação. Saúde. Dispositivo. Texto digital. Arquitexto.

Abstract: As a result of research projects, we developed information and communication devices in health, in printed form. This paper discusses a new conceptual field for the reconfiguration of these experiments in the digital environment. We are presenting the Interpretive Analysis Model (Mia), based on the three dimensions of social networks – interactive, cognitive and semantic - that supported the devices constructions for the study of spatiality and textuality of these networks. The devices constructed were: "Informação em Movimento"; "Almanaque da Dengue"; "Almanaque do Agente Comunitário de Saúde"; "Zine's Violento". This paper focused on the textual reconstruction of these devices in the digital environment. And therefore are recovered conceptual approaches as regards the digital culture and concepts of device, text, hypertext, architext, reading contract and conversational contract, supported mainly by studies based on the French approach of the Information and Communication Sciences. Among other findings, it emphasizes that the devices in digital format must safeguard the editorial gestures that originated in these experiments: social marks, shared authorship, ways of mediation and appropriation, now improved, hypothetically, by the interactive, conversational and iconic mode of texts and orality in digital culture.

Keywords: Information. Health. Device. Digital text. Architext.

⁴⁴ Projeto de pesquisa “Dispositivos de informação e comunicação na pesquisa e na intervenção social em saúde: proposta de construção de plataforma web interativa”, financiado pelo CNPq/MCTI para o período 2012-2015.

1 INTRODUÇÃO

A concepção de dispositivos de informação e comunicação em saúde, tratada nesse texto, se inscreve na continuidade de projetos de estudos e experiências desenvolvidos pelo Grupo de Pesquisa Cultura e Processos Infocomunicacionais (Culticom), desde os anos de 1990. Neles se envolveram, em diferentes momentos, grupos de pesquisadores e estudantes, em parceria com entidades, associações, lideranças e grupos comunitários. A invenção, o desenvolvimento e a promoção desses dispositivos baseiam-se em reflexões teóricas aprofundadas cujo propósito é interligar cultura, informação, comunicação e práticas sociais, resultando em processos editoriais experimentais de concepção e operacionalização compartilhada dessas ferramentas.

A fim de representar a pluralidade de atores, saberes e práticas contidas na compreensão das ações de intervenção em saúde, foram empregados formatos textuais e editoriais da “comunicação popular escrita” (PELLEGRINI FILHO, 2009), como os almanaques e os fanzines, de forma a realçar o ponto de vista popular, entendendo este último como “ a presença do elemento humano de total variedade em qualquer escala social” (PELLEGRINI FILHO, 2009, p. 37) portanto, aptos a expressar as mediações das narrativas populares e do saber científico a respeito das questões de vida, saúde e adoecimento.

São recuperados e aprofundados os conceitos de dispositivo, texto, hipertexto, “arquitexto”, contrato de leitura e contrato de conversação numa perspectiva relacional, visando, sobretudo, exhibir o estágio conceitual em que se encontra o estudo. O pressuposto geral da pesquisa considera a tripla dimensão das redes de produção, mediação e apropriação dos sentidos sobre a saúde: a dimensão social (rede interacional); a dimensão cognitiva (rede de saberes e práticas); a dimensão semântica (rede de ação e significado). A partir dessa hipótese, os dispositivos impressos ou digitais conservariam as marcas de autoria, mediação e uso que os constituíram enquanto documentos e tecnologias de informação e comunicação em saúde.

Dessa forma, no processo de transposição dos dispositivos entre meios técnicos diferenciados suas marcas de produção, mediação e uso precisam ser consideradas, bem como previstos os novos elos interativos, cognitivos e semânticos que serão criados a partir de suas novas apropriações. Utilizam-se conceitos inspirados, dentre outros, no campo francês das Ciências da Informação e da Comunicação.

No recorte aqui apresentado, o interesse é o de refletir sobre a textualidade das práticas sociais, cognitivas e simbólicas e dos gestos editoriais que conformam os dispositivos, no momento da sua reconfiguração no meio digital.

2 CONSTRUÇÕES SOCIAIS, TEXTUAIS E SIMBÓLICAS

No decorrer das pesquisas foi construído um Modelo Interpretativo de Análise (Mia) para orientar o estudo das redes sociais e de saberes em saúde (MARTELETO, 2010), a partir de pesquisas qualitativas e etnográficas, dimensionando essas redes em três planos analíticos-interpretativos: o social (redes interacionais); o cognitivo (redes de saberes e conhecimentos); o semântico (redes de significado e de ação). Esse mesmo modelo, em constante reconstrução no desenvolvimento dos estudos, instruiu a produção dos dispositivos de informação e comunicação em saúde, com base no interesse em explorar a textualidade dessas mesmas redes: o hipermídia “Informação em Movimento” (2001); o “Almanaque da Dengue” (2004); os “Zine Violento” (2007); o “Almanaque do Agente Comunitário de Saúde” (2011).

A noção de *terceiro conhecimento* foi empregada como categoria operacional a fim de demarcar as mediações e disputas simbólicas entre os atores institucionais, a mídia e a população sobre os sentidos culturais, biológicos, sociais e políticos da saúde. Ela auxiliou a descrever e interpretar os processos de “construção compartilhada do conhecimento” (CARVALHO et al., 2001) como uma espécie de hibridação de diferentes formas de conhecimento. A ‘terceridade’ do conhecimento estaria relacionada aos diferentes pesos de legitimidade e de poder das formas de conhecer, bem como às possibilidades de formação de elos cognitivos, práticos e simbólicos entre os saberes de cada parte para intervir nas políticas públicas e no controle social da saúde, dando origem a um “conhecimento social” (MARTELETO; VALLA, 2003; MARTELETO; NÓBREGA; MORADO, 2013)

No processo de invenção compartilhada dos dispositivos infocomunicacionais adota-se um foco socioantropológico para entrever certos elementos presentes nesses conflitos e alianças, como a tensão entre discurso (ou a linguagem autorizada e o poder de enunciação de especialistas, gestores e técnicos), e narrativa (ou a linguagem do mundo da vida e da experiência), a qual dá origem aos contrastes e às interações, construindo um tipo de prática social e textual que se poderia designar “narrativa informacional” (RIBEIRO; OLIVEIRA; WILKE, 2003). Um dos objetivos principais dessas construções coletivas é o de confrontar, interpretar e reeditar saberes e narrativas em saúde a fim de buscar formas de sistematização das práticas e sentidos sociais, construídos em meio à cultura e o cotidiano comunitários.

A primeira experiência de construção de dispositivos empregou a tecnologia e a linguagem hipermídia para a construção da página web “Informação em Movimento”, em 2001, destinada a coletar e representar a história, as personagens, as lutas políticas, as redes sociais e a vida corrente de comunidades populares. O objetivo seria apontar caminhos

possíveis para a organização e a sistematização de informações coletadas e produzidas por Organizações não-governamentais (Ong's) e outras organizações da sociedade civil.

O ponto de partida teórico para a criação desse dispositivo foi a ideia de que, como instrumento conceitual e operacional, o hipermídia representa uma forma de organização das informações mais coerente com a proposta e com a realidade dos grupos estudados na pesquisa, a partir de três concepções: a) teórica: renovação de conceitos relativos à comunicação, transferência da informação, aprendizagem, experiência, linguagem, etc; b) metodológica: construção de uma representação das redes comunitárias e de intervenção social, nos planos: social, cognitivo e simbólico; c) aplicada: delineamento de métodos de construção, organização e representação do conhecimento social e suas formas compartilhadas de construção⁴⁵.

O pressuposto da pesquisa e da construção do experimento foi orientado pela hipótese de que as novas tecnologias de informação e comunicação podem abrigar formas diferenciadas de narrar, entender e alterar a realidade, na perspectiva do compartilhamento de práticas e saberes sociais, mais do que do acesso e da oferta de informações.

Os outros dispositivos – almanaques e fanzines - foram construídos em formato impresso como um hipertexto popular, baseado na associação de funções desse gênero textual com as novas tecnologias de informação e comunicação, o que permitiu representar os diálogos e as tensões entre os conhecimentos científicos, as informações das mídias, o saber técnico, o discurso político e as narrativas e saberes populares sobre o sentido da saúde, das condições de vida e das políticas públicas. A partir das narrativas e de perguntas formuladas pelos atores das pesquisas, esses formatos textuais procuram representar a complexidade das questões de saúde e sua constextualização. Os diferentes discursos e narrativas se configuram para produzir textos e intertextos: as definições técnicas; as estratégias políticas; o sofrimento; as experiências dos profissionais dos serviços de saúde; os discursos autorizados do Estado e dos agentes públicos; as informações das mídias. Acompanhando o ritmo das narrativas, os processos de saúde-doença-cuidado foram relacionados às questões sanitárias e de meio ambiente, às prioridades na aplicação dos recursos públicos, à necessidade de ações de prevenção e educação, aos limites entre as responsabilidades do governo e da sociedade, ao papel das mídias e outros meios de informação.

⁴⁵ Informação em Movimento; manual de hipermídia. Rio de Janeiro: Grupo de Pesquisa Antropologia da Informação, PPGCI/IBICT-ECO/UFRJ, 2001, 38p.

As representações formuladas pelos atores fornecem os fios norteadores das tramas conversacionais e hipertextuais: quais são as instituições autorizadas de produção de conhecimentos e informações sobre a saúde? Como organizam e legitimam o seu discurso? De que forma as pessoas se informam e formam sentidos sobre os cuidados de saúde? Quais são as facetas biológicas, sanitárias, políticas, sociais e econômicas das condições de vida e de saúde das populações? Como se organizam as redes sociais de contato e de mobilização de recursos no enfrentamento das questões de saúde? Uma vez que os problemas se apresentam de maneira recorrente, pergunta-se: a informação sobre saúde produz memória? Quais são suas formas de registro e seus rastros na memória institucional e na memória social e coletiva? Quais são os seus “efeitos de sentido?”

2.1 Os Almanques

O Almanaque da Dengue (2004) e o Almanaque do Agente Comunitário de Saúde (2011) foram produzidos enquanto dispositivos de informação e comunicação porque os almanques representam um gênero de narrativa e de representação informacional próximas de uma enciclopédia popular, ao fazer interagir e dialogar formas híbridas de informações, saberes e discursos, num contexto cultural. Existem aqueles que percebem nos almanques e em seu formato textual não linear algo que os aproxima das tecnologias e linguagens presentes no mundo interativo atual (FERREIRA, 2001), precursores do que se chama hoje de “hipertextos”. De fato, devido às suas marcas de leitura, remetimentos, citações e pluralidade textual, eles se assemelham a obras de referência, ao remeterem a outros elos de leitura e consulta e convidarem ao compartilhamento de narrativas e conversações sobre os conteúdos. Logo, leem-se almanques para obter informações e indicações para outras prováveis leituras e aprofundamentos, que variam segundo os interesses do leitor. De acordo com Pellegrini Filho (2009) o tema da saúde é um dos mais presentes nos almanques populares no Brasil, juntamente com astrologia, religiosidade, misticismo e predições, conselhos, cidadania, culinária, contos, poesias, além de anedotas, provérbios e jogos. No país, os almanques mais populares são os almanques de farmácia, de ampla divulgação e uso nas primeiras décadas do século XX, até os anos de 1970, patrocinados por laboratórios farmacêuticos (GOMES, 2006).

2.2 Os fanzines

O fanzine, pequeno formato de publicação muito usado para a comunicação escrita entre os jovens, foi escolhido para a construção do Zine Violento (2007), em três números, reunindo diferentes formas de expressão: as palavras e ritmos do *funk* e do *rap*, imagens,

graffites, fanzines, matérias de mídias, informações científicas e dados estatísticos sobre a incidência da violência entre os jovens. De forma diferente do almanaque, que emprega uma hipertextualidade conduzida por um jogo entre diferentes formas de informações e discursos, para os zines as representações e as linguagens em pequenos textos e imagens desenham as conversações sobre a violência a partir de sua expressão informacional e simbólica. Qual a serventia e a ação das informações nesse contexto? Quais são as suas mediações e usos possíveis? Essas perguntas orientaram a construção compartilhada e textual do Zine Violento, focando diferentes temas associados às vivências dos jovens com situações de violência em diferentes espaços da cidade, da escolar e da família: identidade, arte, redes e territórios.

Os espaços de construção compartilhada dos dispositivos configuram-se como territórios de (re) significação para a apropriação, mediações e produção de informações e saberes. Articulados aos contextos de vida dos agentes sociais, os sentidos construídos poderiam ter um uso nas situações práticas do mundo vivido, mesmo que não seja de forma imediata, uma vez que a apropriação de conhecimentos supõe a posse de informações anteriores para construir uma “reserva simbólica” com o fim de agir sobre os contextos e situações de vida.

De forma diferente dos modos de produção e de circulação dos materiais educativos, informacionais e comunicacionais, produzidos de forma unidirecional e impositiva no campo da saúde, a construção compartilhada desses experimentos realizou uma escolha editorial alternativa, coerente em relação à sua forma de construção. No lugar de distribuí-los nos circuitos institucionais e das mídias, realizam-se “oficinas de leitura e apropriação”, de forma presencial, em diferentes ambientes e ocasiões, a fim de multiplicar suas leituras, mediações e usos.

3 DISPOSITIVOS E CULTURA DIGITAL

O conceito de dispositivo é aplicado nas pesquisas a partir da sua compreensão por Foucault (1977), como um agenciamento de elementos que apresenta, entre outras, a particularidade de estar fundamentado em uma intenção de articular meios em função de uma finalidade, ela própria ligada a uma situação que exerce constrangimento e impõe limites (COUZINET, 2011; MARTELETO; COUZINET, 2012). Um dispositivo é, portanto, algo inscrito em um projeto, tendo uma missão ou finalidade a cumprir, numa situação particular, o que representa a sua força fundante e razão de ser, tanto quanto as limitações que pesam sobre os seus objetivos. Por outro lado, não é algo isolado, e encontra-se interligado a outros objetos da mesma natureza que lhe precedem ou sucedem, fazendo assim parte de um conjunto de

objetos e sentidos, todos eles atuando também enquanto dispositivos (METZGER, 2002). Para estudá-los é necessário desembaraçar os elos que os compõem e exercem uma força sobre o conjunto assim constituído (COUZINET, 2009) levando em conta as suas dimensões - técnica e social - constituídas por elementos, indivíduos e conjuntos técnicos, que se complexificam quanto mais dependem da intervenção humana (SIMONDON, 1989).

Embora resguardando a dimensão coercitiva e de poder inerente à vida social dos dispositivos em geral, a construção de dispositivos de informação e comunicação em saúde está orientada pelo interesse em produzi-los enquanto “seres culturais”, ou seja, como:

um complexo que associa objetos materiais, textos, representações e que resulta na elaboração e no compartilhamento de ideias, de informações, de saberes, de julgamentos. Trata-se de configurações dinâmicas que traduzem a elaboração histórica dos recursos e das questões da cultura para uma sociedade: posturas, saberes, valores, que não podem ser compreendidos de forma separada uns dos outros e que repousam sobre uma panóplia de objetos e de procedimentos, sem no entanto se reduzir a um único registro técnico (JEANNERET, 2008, p. 16).

Ao empregar a noção de “seres culturais” para a invenção e a reinterpretção dos dispositivos, trata-se de compreendê-los enquanto “compósitos” (LE MAREC, 2002), ou seja, como mistos de objetos, de representações e de práticas que fornecem às formas culturais de uma sociedade as suas referências de interpretação e de valor, servindo de operadores para as representações do mundo e para as posturas culturais e as categorias de entendimento e de julgamento que uma cultura poderia reconhecer. Nesse contexto, justifica-se a escolha de formas populares e triviais da expressão da cultura - os almanaques e os fanzines – como dispositivos de informação e comunicação em saúde, na medida em que eles expressam as linguagens, narrativas e compreensões próprias ao mundo vivido cotidiano.

No processo de reconfiguração dos dispositivos enquanto seres culturais, trata-se de elaborar uma compreensão do que seja uma “cultura digital”, inscrita numa dimensão temporal e histórica, a fim de não reificá-la, e sim obter elementos sobre a plasticidade e as interpretações possíveis de suas composições. A esse propósito pergunta-se se a cultura digital seria uma nova cultura ou configuraria o aporte das tecnologias e seu “impacto” na nova reconfiguração do mundo cultural. Diante dessas questões, que se complementam, caberia interrogar ainda:

a partir de qual momento e sob quais condições, esses usos das mídias informatizadas foi acompanhado pelo surgimento de modos de fazer e de objetos culturais até então desconhecidos? Nós nos alternamos entre o impacto do digital sobre a cultura e a questão da constituição de uma “cultura digital” (DAVALLON, 2012).

Monnoyer-Smith (2013) ao considerar a web enquanto espaço de expressão e movimento de uma “cultura digital”, lembra que ela se caracteriza por sua opacidade sociotécnica a qual contribui, ao mesmo tempo, para estruturar as mediações em seu interior (mediações em linha) e em seu exterior (mediações fora de linha). O espaço web-digital resulta ele próprio desse conjunto de mediações, que permite traçar os seus próprios contornos - técnicos, funcionais e de uso. O mesmo autor firma que existem duas tendências correntes que orientam a compreensão desse espaço: a reificação e a naturalização. A primeira, a reificação, consiste em considerar a web como uma realidade monolítica, externa aos atores, que a utilizam como um objeto neutro para lhe atribuir um sentido através da sua instrumentalização sociosemiótica. Outra tendência seria a naturalização, que consiste em entender a web como o nivelamento das relações de mediações a partir das quais ela se formou, sem levar em conta o conjunto heterogêneo e evolutivo de seus componentes, sejam eles técnicos ou sociais. Desse modo, uma via terceira para estudar o espaço da web como o funcionamento de uma “cultura digital”, partiria do entendimento de que aquilo que está “dobrado” na web e permanece invisível na superfície dos escritos na tela, é um construto sociotécnico que convém desdobrar para torná-lo inteligível (MONNOYER-SMITH, 2013).

Trata-se, portanto, de corroborar com a hipótese de que diante do avanço tecnológico há uma reorganização potencial de todas as esferas da sociedade, inclusive dos espaços de texto e da memória, que compreendem a produção e a apropriação do conhecimento. Processos que pressupõem a escrita e a leitura, e que se renovam e se reformulam através das tecnologias intelectuais, alargando, conseqüentemente, as zonas de indagação sobre os domínios da informação, da comunicação e da cultura.

São estas renovações ou metamorfoses que se dão nos processos de produção e de apropriação do conhecimento, durante a passagem de uma interface textual para um meio digital, que interessa discutir neste trabalho. Observa-se, por exemplo, que a virtualização pode potencializar a abertura de novas metáforas no espaço semântico do texto, ao mesmo tempo em que pode criar uma concorrência complexa entre a observação, a leitura e a interação dificultando o processo de apropriação (SAEMMER, 2008). Encontrou-se na literatura francesa das Ciências da informação e da comunicação um debate fértil sobre as questões e problemas que surgem em relação ao texto e suas camadas de composição, diante do avanço da cultura digital com suas dimensões gráficas, interativas e visuais, ou seja, intersemióticas.

4 O SOCIAL E O TEXTUAL NA CULTURA DIGITAL

Face às mudanças trazidas pelas novas TICs e das especificidades das relações intersemióticas que caracterizam a cultura digital, alguns conceitos foram retomados, e mesmo criados, a fim de enriquecer esta discussão. Com o intuito de aprofundar teoricamente o processo de reconfiguração dos dispositivos de informação e comunicação em saúde, abordam-se alguns desses conceitos, a saber: texto, hipertexto, arquitexto, contrato de leitura e contrato de conversação.

O termo “texto” permaneceu por muito tempo associado a um conjunto de palavras escritas, coerente e passível de ser analisado. Somente diante da indefinição trazida pela proposta da semiótica contemporânea, que afirmou que o signo não existe por si só, ou seja, que ele é um objeto cultural e plurisemiótico, um sistema de signos apresentado através de palavras - escritas e orais - imagens, sons e gestos, que a noção de texto foi ampliada. Sob esse prisma, este último pôde ser compreendido como um conceito-viajante que transpassa vários campos do conhecimento (teoria literária, linguística, filosofia, semiótica, ciências da informação e da comunicação, dentre outros), onde usualmente engendra sentidos únicos.

Esta definição ampliada também rompeu com a abordagem grafocêntrica, na qual o texto se definiria, a grosso modo, como todo discurso escrito e de certa maneira estático. Ao mesmo tempo em que se reconhece o texto como um sistema de signos, a semiótica contemporânea, ao anunciar o encontro dinâmico entre sujeito e língua, possibilitou o debate sobre a mobilidade inerente a este sistema, que pode oscilar de acordo com as possibilidades “ilimitadas” de leitura.

Davallon *et al.* (2003) aprofunda esta discussão e ressalta que a noção de texto não pode ser definida apenas como semiótica (sistema de signos), uma vez que para se tornar um “texto”, o objeto deve ser reconhecido socialmente como tal. Sua construção está intimamente associada à materialidade do objeto e ao modo como ele é construído e usado em uma determinada sociedade. O texto possuiria assim dimensões semiótica e simbólica. E a tensão constante entre a homogeneidade e heterogeneidade, apontaria para uma característica intrínseca importante deste objeto: a sua dupla face ou seu paradoxo. Podemos, assim, defini-lo como uma estrutura de enunciados - orais, escritos, imagéticos, sonoros – que podem ter sua virtualidade expandida.

Na semiótica, representada pelos estudos de Barthes (1973) aparecem algumas características do texto, que seriam retomadas posteriormente no termo hipertexto adotado pela cibernética. O autor compreende o texto como uma galáxia de significantes, reversível,

com as mais diversas virtualidades e funções que se interligam conforme a relação entre leitor e autor. Vale assinalar que o termo hipertexto surge antes da criação da web, em 1965, referindo-se a uma forma não linear de apresentar a informação textual. Trata-se de uma rede de remissões internas ao texto em reconstrução permanente, que possui unidades básicas, permitindo assim a construção de elos conceituais entre textos e iconografias paralelas, a associação a outros dados e a integração de palavras e imagens.

A corporificação do hipertexto se dá somente com o advento da web. Nesta perspectiva, o hipertexto pode ser entendido como um sistema reticular, distribuído, aparentemente infinito, que depende da habilidade do “leitor” de manipular seus elos conceituais e estabelecer ligações lógicas de significação entre diferentes textos ocultos, e que exprime os interesses e os conhecimentos de uma comunidade em tempo real.

Esta materialização do hipertexto na web exigiu a análise de uma nova arquitetura textual, nomeada de “arquitexto”. Afinal aquilo que se vê representado na tela, no texto ou na imagem é regido por uma combinação de algoritmos, um código matemático, que geralmente permanece escondido ou invisível em uma outra dimensão desta estrutura. O arquitexto, segundo Davallon (2012), é uma ferramenta de engenharia textual híbrida, herdeira da computação, da lógica e da linguística, que permite fazer o elo entre as linguagens técnica e simbólica e que rege os mais diversos circuitos do texto digital (redação, edição, leitura, etc.). Assim, a noção de arquitexto designa os objetos informáticos capazes de reger a escrita e fornecer seus formatos e seus recursos: por exemplo, o tratamento do texto fornece os recursos para a redação, o *software* de mensagens oferece o enquadramento para as trocas, os motores de busca tornam possível o acesso aos textos: um arquitexto é uma escrita da escrita, uma escrita que condiciona outras escritas” (TARDY; JEANNERET, 2007, p. 24). Para compreender o modo de operação dos arquitextos em contextos específicos, é necessário estudar o seu papel de “operadores do encontro entre mediações técnicas (quais ferramentas?), mediações sociais (quais coletivos?) e mediações escritas (quais textos?)” (ibidem, p. 32). Em qualquer caso é relevante considerar que não é o limite de uma estrutura organizacional ou um campo que prevalece nos estudos sobre os arquitextos, mas a circulação dos objetos sociosemióticos em espaços diferenciados. Para uma análise aprofundada desses artefatos, busca-se evidenciar como estes comportam: “[...] uma escrita das práticas, os recursos semióticos dessa representação, a maneira como o arquitexto, pela sua dimensão operacional, proporciona, por outro lado, a antecipação de usos possíveis” (ibidem, p. 32).

Desse modo, é oportuno lembrar que o termo-conceito *arquitexto* se refere tanto a uma *arquitetura* informacional técnica e simbólica, quanto à memória e aos traços de autoria,

mediações, apropriações e usos sociais dos textos, constituindo um *arquivo* textual em constante movimento.

5 CONTRATO DE LEITURA E CONTRATO DE CONVERSAÇÃO

Outra discussão que parece relevante aos propósitos da reflexão sobre a reconfiguração de dispositivos infocomunicacionais é sobre as modificações que se dão no processo de construção do texto e da leitura na cultura digital. Véron, no início dos anos de 1980, formulou o conceito de “contrato de leitura” para se referir à problemática das interações entre a mídia escrita (inicialmente através da análise de revistas femininas) e seus receptores. Segundo Véron, existe uma negociação ou um contrato que se estabelece entre os editores e leitores. Há sempre uma escolha em noticiar um acontecimento e os rastros deste posicionamento podem ser identificados nas diferentes publicações. Mesmo em revistas com conteúdo bastante similares, como no caso de revistas voltadas para as mulheres, por exemplo, podem-se perceber posicionamentos e identidades bem específicos (“a leitora da Elle”; “a leitora da Marie-Claire”; a “leitora da Vogue”, etc.) (VERON, 1985; PATRIN-LECLERE; GRANIER, 2014)

Assim, apesar de um texto ou um discurso apresentar um cenário ou um caminho de leitura, mais ou menos limitado e sinalizado, as maneiras que o receptor possui de se apropriar do que é expresso são múltiplas. Véron (1985) afirma que este discurso jamais é estático, ele é habitado por atores, cenários e objetos. O ato de ler, implicado no modelo de “contrato de leitura”, associa-se ao ato de dar vida a este discurso, ou seja, o leitor ou receptor não é passivo. Ao afirmar que “ler é fazer”, Véron está ressaltando o processo de negociação e interlocução constante que existe entre o leitor e o editor ou escritor. Trata-se de uma troca permanente. O emissor deve, por exemplo, ser reconhecido pelo receptor como uma figura de autoridade ou de importância para que seu discurso seja “validado”. Este reconhecimento, por sua vez, também influencia os “modos de dizer” daquele que enuncia.

O conceito de “contrato de leitura”, portanto, problematizou a relação entre a mídia e a audiência. Permitiu que os pesquisadores e editores refletissem sobre as expectativas da audiência, agora um “destinatário construído”, não mais abstrato. A partir deste momento, existe uma preocupação do enunciador não apenas com o conteúdo, mas com a figura da audiência e em como criar um vínculo contínuo com ela. O receptor passa a ser incorporado no discurso (GRANIER, 2011).

O conceito de “contrato de leitura” tornou-se ainda mais notório no momento em que a comunicação de massa começa a se expandir. Para diminuir a distância entre emissor e

receptor, as mídias se apropriam do conceito de contrato e começam a desenhar, através de pesquisas ou imaginariamente, um destinatário. Trata-se de reconhecer o público ou o destinatário como representado e corporificado, além da existência de um universo de produção e de recepção de informações co-interpretado.

Diante do avanço da cultura digital, Granier (2011) propõe, numa releitura de Eliseo Verón, uma ampliação ou modificação do conceito de “contrato de leitura” para “contrato de conversação”. A web 2.0, com suas novas tecnologias colaborativas e interativas, modificou e ampliou não somente as formas de ver e pensar dos indivíduos, como sua relação com o conhecimento. Mais do que um leitor, a audiência é agora um interlocutor, que em determinados casos pode intervir diretamente no conteúdo e na forma de um veículo de comunicação. Ele não é somente representado no texto, mas está ali presente. É importante ressaltar, contudo, que assim como a noção de texto implica em um sistema prévio de signos, ou o arquitexto aponta para uma arquitetura básica da escrita de tela, também as mídias digitais, inclusive a 2.0, possuem um universo limitado de combinações e interpretações, mesmo que a princípio elas pareçam infinitas. Ou seja, estas mídias não são totalmente livres, elas também possuem normas, códigos, negociações e conversações, uma vez que refletem as relações sociais que as regem. De um “contrato de leitura”, no qual o receptor aparece representado no conteúdo midiático, passa-se ao “contrato de conversação”, no qual ele é parte da mídia. As definições de emissor e receptor, autor e leitor, também ganham novas roupagens neste cenário, bem como as modalidades de mediações técnicas, sociais, cognitivas e simbólicas.

6 CAMINHOS E CONCLUSÕES PARCIAIS

Nesse caminho reflexivo a respeito da reconstrução dos dispositivos em ambiente digital, considera-se a web como uma mídia na qual os textos recebem uma forma editorial, mas também como um lugar onde certos imaginários participam, pela escrita, de um espaço narrativo que apesar de estar tecnicamente interconectado, permaneça profundamente heterogêneo (DAVALLON, 2012). Diante dessa dispersão e variedade, de que forma reconfigurar esses experimentos de forma a resguardar as suas marcas sociais e seus contextos de produção originais? É possível antecipar suas formas de acesso, leitura, uso, apropriações? Quais as mediações a serem previstas para a sua representação arquitextual, relacional e interativa? Trata-se de dimensionar essa (re) construção como um projeto experimental que associa informação-comunicação-tecnologia em saúde para compreender e operacionalizar os novos dispositivos.

O foco é dessa forma orientado sobre a maneira como se atualiza uma forma de escrita e de manipulação de textos a partir de saberes compartilhados, tornando visível uma teia de práticas e sentidos evocada no instante das leituras e apropriações. Por isso, a análise não pode ser conduzida em termos da recepção de uma obra ou produto já realizado, e sim de textos, gestos editoriais e valores que conformam os “seres culturais”. É necessário então questionar a tradicional classificação dos textos e gêneros, no caso, dos escritos populares, sem no entanto perder de vista sua permanência e seus sentidos no imaginário social e cultural. Nesse mesmo sentido, questiona-se também uma certa “personificação da recepção” para interessar-se pelos objetos textuais produzidos, pelos atores, pelas mediações, assim como pela circulação dos textos (SOUCHIER et al., 2007).

O lugar determinante dado à materialidade dos dispositivos de informação em comunicação em saúde, suas formas textuais e suas marcas relacionais, sociais, cognitivas e semânticas não caracteriza o estudo enquanto uma abordagem tecnicista. Continua sendo uma abordagem socioantropológica que centraliza a investigação sobre as múltiplas mediações asseguradas pelas narrativas populares em seu confronto e hibridações com o saber e o discurso autorizados, e se defronta com as intensas transformações das mídias.

Outra questão de relevo seriam o acesso e a operacionalização dos dispositivos construídos de forma compartilhada em sua origem, uma vez reconfigurados em seu novo ambiente, o digital. Quais seriam os caminhos textuais para promover o compartilhamento, a interação, a oralidade que caracterizam os modos de comunicação populares?

REFERÊNCIAS

ALMANAQUE da Dengue. Rio de Janeiro: Ibict/UFRJ, 2004.

ALMANAQUE do Agente Comunitário de Saúde. Rio de Janeiro: Ibict/UFRJ, 2011.

BARTHES, R. *S/Z*. Paris: Editions du Seuil, 1973.

CARVALHO, M. A. P.; ACIOLI, S.; STOTZ, E. N. O processo de construção partilhada do conhecimento: uma experiência de investigação científica do ponto de vista popular. In: VASCONCELOS, E. M. (Org.). **A saúde nas palavras e nos gestos**: reflexões da rede de educação popular em saúde. São Paulo: Hucitec, 2001, p. 101-114.

COUZINET, V. (Org.) **Dispositifs info-communicationnels**: questions de médiations documentaires. Paris: Hermes Science; Lavoisier, 2009.

DAVALLON, J. (Org.). **L' économie des écritures sur le web**: traces d' usage dans un corpus de sites de tourisme. Paris: Hermes Science; Lavoisier, 2012. 1 v.

DAVALLON, J. Du numérique pour la culture à la culture numérique? In: JORNADA CIENTÍFICA INTERNACIONAL DA REDE MUSSI, 2., 2012, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio

de Janeiro: Rede Franco-Brasileira de Pesquisadores em Mediações e Usos Sociais de Saberes e Informação. Rio de Janeiro: 2012. p. 21-38.

DAVALLON, J. et al. Introduction In: _____. **Lire, écrire, récrire**: objets, signes et pratiques des médias informatisés. Paris: Éditions de la Bibliothèque publique d'information, 2003.

FERREIRA, J. C. Almanaque. In: MEYER, M. (Org.). **Do Almanak aos Almanques**. São Paulo: Ateliê Editorial: Fundação Memorial da América Latina, 2001.

FOUCAULT, M. Le jeu de Michel Foucault [entretien avec D. Colas *et al.*]. **Ornicar? Bulletin périodique du champ freudien**, n.10, p.62-93, juillet 1977.

GOMES, M. L. Vendendo saúde! Revisitando os antigos almanques de farmácia. **História, Ciência, Saúde-Manguinhos**, v. 13, n. 4, p. 1007-1018, out./dez. 2006.

GRANIER, J. M. Du contrat de lecture au contrat de conversation. **Communication & Langages**, Paris, n. 169, p. 51-62, sept. 2011.

GRANIER, J. M. Hommage à Eliseo Verón. **Effeuillage**: la revue qui met les medias à nu, n.3, p. 8-9, 2014.

JEANNERET, Y. **Penser la trivialité**: la vie triviale des êtres culturels. Paris: Hermes Science: Lavoisier, 2008. 1 v.

LE MAREC, J. **Ce que le “terrain” fait aux concepts**: vers une théorie des composites. 2002. 187 f. Mémoire pour l'habilitation à diriger des recherches – Université Paris VII, Paris, 2002.

MARTELETO, R. M. Redes sociais: formas de participação e de informação. In: GONZÁLEZ DE GÓMEZ, M. N.; LIMA, C. R. M. (Orgs.). **Informação e democracia**: a reflexão contemporânea da ética e da política. Brasília, DF: Ibict, 2010. p. 156-166.

MARTELETO, R. M. Jovens, violência e saúde: construção de informações nos processos de mediação e apropriação de conhecimentos. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**. Rio de Janeiro, v. 3, n. 3, p. 17-25, 2009.

MARTELETO, R. M.; COUZINET, V. Mediações e dispositivos de informação e comunicação na apropriação de conhecimentos: elementos conceituais e empíricos a partir de olhares intercruzados. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**. Rio de Janeiro, v. 7, n. 2, p. 1-16, 2013.

MARTELETO, R. M.; VALLA, V. V. Informação e Educação Popular: o conhecimento social no campo da saúde. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 8, n.1, p. 08-21, 2003.

MARTELETO, R. M.; NÓBREGA, N. G.; MORADO, D. Cultura informacional: demarcações de uma linha de estudos de cultura, informação e sociedade. In: ALBAGLI, S. (Org.). **Fronteiras da Ciência da Informação**. Brasília, DF: Ibict, 2013. p. 6-26.

MARTELETO, R.M.; NÓBREGA, N. G.; GUIMARÃES, C. Almanaque da Dengue: conhecimento, informação e narrativas de saúde. In: MARTELETO, R. M.; STOTZ, E. N. (Org.). **Informação, Saúde e Redes Sociais**: diálogos de conhecimentos nas comunidades da Maré. Rio de Janeiro: Fiocruz; Belo Horizonte: UFMG, 2009. p. 83-106.

METZGER, J.P. Les trois pôles de la Science de l'information. **Actes du Colloque International MICS-LERASS Recherches Récentes en Sciences de l'Information: convergences et dynamiques**. Toulouse, 21-22 mars 2002, ABBS, p. 17-28, 2002.

MONNOYER-SMITH, L. Le web comme dispositif. In: BARATS, C. **Manuel d'analyse du web**. Paris: Armand Collin, 2013. p. 12-31.

PELEGRINI FILHO, A. **Comunicação popular escrita**. São Paulo: Edusp, 2009.

RIBEIRO, L. B.; OLIVEIRA, C. I. C.; WILKE, V. C. L. A informação potencializada no texto fílmico. **Datagramazero**, Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 4, n. 6, 2003.

SAEMMER, A. Le texte résiste-t-il à l'hypermédia? **Communication & Langages**, Paris, n. 155, p. 63-79, mars 2008.

SIMONDON, G. Du mode d'existence des objets techniques. Paris: Aubier, 1989

SOUCHIER, E. et al. Réécritures appareillées: appropriations de l'oeuvre de Raymond Queneau sur Internet. In: TARDY, C; JEANNERET, Y. (Orgs.) **L'écriture des médias informatisés: espaces et pratiques**. Paris: Hermes Science: Lavoisier, 2007.

TARDY, C.; JEANNERET, Y. (Org.) **L'écriture des médias informatisés**. Paris: Hermes Science: Lavoisier, 2007.

VERON, E. L'analyse du contrat de lecture. **Les médias: expériences et recherches actuelles**, Paris: IREP, 1985.

Zine Violento. Rio de Janeiro: Ibict/UFRJ; Belo Horizonte: ECI/UFMG, 2007.

COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NA ATUAÇÃO POLÍTICA DE ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL⁴⁶

INFOCOMMUNICATION COMPETENCES IN THE POLITICAL ACTING OF CIVIL SOCIETY ORGANIZATIONS

Jussara Borges

Resumo: As organizações da sociedade civil estão, cada vez mais, buscando manter-se informadas e alargar sua comunicação aproveitando os recursos disponíveis no ciberespaço. Embora esses recursos tenham potencializado as possibilidades de acesso à informação e interação, colocam-se demandas mais exigentes por competências de natureza infocomunicacional para que haja apropriação da informação e estabelecimento de comunicação efetiva. Assim, o objetivo deste trabalho consiste em investigar que conceitos constituem a base teórica das competências infocomunicacionais e identificar em que medida essas competências estão sendo demandadas e/ou empregadas por organizações da sociedade civil. Os dados foram coletados por meio de entrevistas com os gestores de organizações em Salvador e observação sistemática de seus sítios, blogs e redes sociais, tendo por base indicadores de verificação das competências infocomunicacionais. Os resultados obtidos indicam que as organizações desenvolveram competências operacionais satisfatórias quanto à assimilação de ferramentas, o que não necessariamente se traduz em apropriação da informação. A sistematização das competências infocomunicacionais – competências operacionais, informacionais e comunicacionais – somada aos resultados obtidos, levam a concluir que a participação nos processos decisórios da sociedade está cada vez imbricada com as competências infocomunicacionais.

Palavras-chave: Competências infocomunicacionais. Apropriação da informação. Organizações da sociedade civil. Competência em informação. Competência em comunicação.

Abstract: The civil society organizations are increasingly seeking to keep informed and to broaden their communication by taking advantage of the resources available in cyberspace. Although these features have enhanced the possibilities for information access and interaction, are placed more stringent demands for competences infocomunicacional nature so that there is ownership of information and establishment of effective communication. The objective of this work is to investigate concepts that form the theoretical basis of infocommunicative competences and identify the extent to which these skills are being used and / or employed by civil society organizations. Data were collected through interviews with managers of organizations in Salvador and systematic observation of their websites, blogs and social media, based on indicators of verifying infocommunicative competences. The results indicate that organizations have developed satisfactory operational expertise regarding the assimilation of tools, which do not necessarily translate into ownership information. The systematization of infocommunicative competences - operational, informational and communicational competences - plus the results obtained lead to the conclusion that participation in decision making processes of society is increasingly intertwined with infocommunicative competences.

Keywords: Infocommunication competences. Appropriation of information. Civil society

⁴⁶ O presente trabalho foi realizado com apoio do CNPq, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico - Brasil

organizations. Information literacy. Communication literacy.

1 INTRODUÇÃO

Embora seja pacífica a compreensão de que estar bem informado é requisito para a participação nos processos sociais, as condições para, e mesmo a noção do que significa estar “bem informado”, têm sido pressionadas na atualidade. Seja porque emergiram tecnologias que potencializam o fluxo de informação, mas por outro lado, demandam novas competências, seja porque esse mesmo contexto de suposta abundância informacional exige das pessoas decisões baseadas em informação, é necessária a problematização e a pesquisa sobre a apropriação e o aproveitamento da informação, cada vez mais em meio digital.

Por apropriação, neste trabalho, comungamos com a noção de Perroti e Pieruccini (2007), para quem a apropriação implica ação afirmativa dos sujeitos nas dinâmicas de negociação de significados, colocando-os como protagonistas do processo para além de simples receptores. Assim, a apropriação da informação ocupa lugar central no conceito de competência em informação, esta compreendida como o conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados para buscar, interpretar e utilizar a informação.

Nas pesquisas desenvolvidas pelo Gepicc⁴⁷, de onde este trabalho deriva, tem-se considerado também a competência em comunicação. A competência em comunicação refere-se à capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e com ela manter uma relação bilateral. Assim, desenvolveu-se um modelo que procura sistematizar as competências em informação e em comunicação – unificadas no conceito de competências infocomunicacionais – que contribui para o levantamento dessas competências (BORGES, OLIVEIRA, JAMBEIRO, 2011).

Embora os recursos disponíveis na internet tenham potencializado as possibilidades de acesso à informação e interação, colocam-se demandas mais exigentes ao indivíduo, como selecionar a informação adequada e pertinente às suas necessidades, adequar a linguagem e o meio à uma audiência cada vez mais plural, considerar as regras de convivência do ciberespaço e ainda atentar para aspectos éticos e legais do uso da informação e da comunicação em rede.

⁴⁷ O Grupo de Estudos em Políticas de Informação, Comunicação e Conhecimento (Gepicc) é vinculado ao Instituto de Ciência da Informação (ICI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), <http://www.gepicc.ufba.br>

A temática se impõe já que uma das grandes dissonâncias da sociedade da informação no Brasil está na capilaridade que as ferramentas para informação e comunicação encontram entre a população (89% dos que usam a Internet, de acordo com o CGI.br, 2013) e, ao mesmo tempo, a dificuldade de apropriação da informação e estabelecimento de comunicação efetiva através dessas ferramentas. Em outras palavras, parece haver uma assimilação das ferramentas não acompanhada da apropriação cultural que potencialmente propiciam.

Além de discutir tal dicotomia, este trabalho traz dados empíricos (coletados a partir de sítios eletrônicos, redes sociais *online* e entrevistas individuais) do uso que organizações da sociedade civil (OSC) fazem da Internet em atividades de informação e comunicação. As OSC estão se firmando gradativamente neste espaço informacional, comunicacional e interativo proporcionado pelo ciberespaço. O grupo objeto de estudo para a pesquisa empírica da qual este trabalho faz parte são organizações da sociedade civil que têm como atuação comum a participação política. Assim, as competências a serem observadas para este grupo referem-se ao uso dos recursos eletrônicos para atuação política.

As questões que norteiam este trabalho, portanto, podem ser explicitadas nos seguintes questionamentos: (a) que conceitos constituem a base teórica das competências infocomunicacionais? (b) quais competências infocomunicacionais estão sendo demandadas e/ou empregadas por organizações da sociedade civil?

Os resultados apontam os usos que essas organizações têm empreendido a partir de ferramentas de informação e comunicação *online*, bem como as principais dificuldades enfrentadas neste processo. No intuito de contextualizar esses resultados, na seção seguinte o trabalho discute os conceitos que constituem a base teórica das competências infocomunicacionais.

2 COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICAIONAIS

Desde sempre, a informação perpassa todas as atividades humanas: da manutenção básica do organismo, que se constitui num perfeito sistema de informação, até a manutenção do indivíduo em sociedade, por meio das relações sócio-políticas. É, no entanto, a partir da emergência das tecnologias de informação e comunicação (TIC) – a união de tecnologias de computação e telecomunicações – e sua disseminação global, que a informação passa a estar disponível e fluir em proporções nunca antes possíveis, passando a ocupar papel central nas atividades econômicas, sociais e culturais.

Tem-se então uma mudança de enfoque, que passa da valorização da quantidade de informação estocada para a “valorização da qualidade do aprendizado, ou ainda, do quanto se

é capaz de se aprender através de informações diversificadas e contextualizadas e de aplicar o conhecimento resultante do acesso/uso de tais informações [...] (MELO; ARAÚJO, 2007, p. 187)

Como principal elemento representante da conjunção – informação e TIC – está a Internet, que revolucionou os conceitos de tempo e espaço pela conectividade e interatividade em tempo real. A Internet se disseminou na década de 1990 e rapidamente tornou-se o ambiente de maior fluxo de informações. “É que a própria web tornou-se ela mesma a principal fonte das fontes de informação, não apenas para a pesquisa, estudo, criação e inovação, mas também recurso essencial para as atividades humanas na sociedade pós-moderna” (SIQUEIRA, 2013, p. 48), como lazer (música, vídeos, jogos), atividade financeira (bancos, mercado de ações), atividades políticas (organização de manifestações, petições online) etc. Desde então, muitas pesquisas tem relacionado a possibilidade de participação nos processos sociais e o estágio de desenvolvimento de uma nação à capacidade das pessoas de acessar e usar informação.

Naquele período (1990), os estudos sobre o assunto apareceram sob a expressão *digital divide* ou exclusão digital em português. Mas logo se percebeu que o conceito não dava conta do problema, porque o ponto não é o acesso à máquina ou ao software, mas ao conteúdo que ela faz fluir. Em seguida, os estudos evoluíram para o conceito de *digital literacy*. Uma tradução literal para o português brasileiro levaria a “alfabetização digital”. Em Portugal usa-se “literacia digital”. No entanto, o termo competência parece dar mais conta do conceito porque traz imbricada a noção da mobilização de conhecimentos para fazer algo, habilidades específicas no desempenho de uma tarefa e atitudes para resolver problemas e tomar decisões, ou seja, a motivação ou disposição para pôr os conhecimentos e habilidades em ação. Então se poderia falar de competências digitais? Na verdade, são competências sociais, cognitivas, em ambientes digitais.

Pessoas e organizações, em termos muito gerais, usam o ambiente digital para buscar informação, mas também, e cada vez mais, para se comunicar com outras. Da mesma forma, de acordo com o último TIC Domicílios, relatório regularmente emitido pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br, 2013), 89% dos que acessam a internet no Brasil, o fazem para comunicação; seguidos de 84% que utilizam a internet para buscar informação. Daí surge a proposta de síntese das **competências infocomunicacionais**.

A **competência em informação** é amplamente discutida no âmbito da Ciência da Informação e, em geral, relaciona-se à capacidade de perceber uma necessidade de informação, saber onde buscá-la, identificar o que é relevante, analisar aspectos como

validade e veracidade e aplicá-la para resolver questões individuais e coletivas. Para utilizar a definição de uma das principais expoentes brasileiras no assunto:

[...] define-se a competência em informação como a mobilização de habilidades, conhecimentos e atitudes direcionada ao processo construtivo de significados a partir da informação, do conhecimento e do aprendizado. Diferentes dimensões passam a ser consideradas: a dimensão das habilidades informacionais alcançadas pelo treino; a dimensão cognitiva de construção do conhecimento apropriação de conteúdos e processo reflexivo; e a dimensão das atitudes e dos valores, que diz respeito a construção dos aspectos críticos, políticos e éticos da ação dos homens. (DUDZIAK, 2008, p. 42)

Deve-se ressaltar, portanto, que a competência em informação não se limita ao acesso à informação, porque a apropriação só se realiza na construção de sentido pelo sujeito. Assim, se concordarmos com Almeida Júnior (2009, p. 97) para quem “A informação existe apenas no intervalo entre o contato da pessoa com o suporte e a apropriação da informação”, então é a capacidade de atribuir significado que gera informação, a partir do contato e comparação dos referenciais de cada sujeito. Netto (2002, p. 10) acrescenta o aspecto sócio-cultural à apropriação da informação: “[...] a informação é vista como um fenômeno explicitamente humano ligado a uma estruturação sócio-cultural, socialmente disseminado a partir daquilo que é interpretado e construído no indivíduo.”

Para Dudziak, no entanto, as políticas públicas para acesso e formação para a informação atingem apenas a uma camada privilegiada da população mais escolarizada: “Entretanto, poucas ações têm sido observadas no sentido de promover a construção de uma competência de cidadania voltada à ação reflexiva e crítica com respeito à realidade nacional.” (DUDZIAK, 2008, p. 48). Conceito relacionado é o de Media and Information Literacy (MIL), da Unesco:

La alfabetización mediática e informacional es definida como las competencias esenciales – habilidades y actitudes – que permiten a los ciudadanos interactuar con los medios de comunicación y otros proveedores de información de manera eficaz y desarrollar el pensamiento crítico y las aptitudes para el aprendizaje a lo largo de la vida para la socialización y la puesta en práctica de la ciudadanía activa. (WILSON, 2012, p. 16)

Observa-se que o conceito enfatiza a capacidade crítica perante a informação (e principalmente aquela produzida pelos meios de comunicação), mas não abrange a noção de competência em comunicação como tratada neste trabalho. Ou seja, é ponto pacífico que a capacidade de avaliar a informação deve ser enfatizada – compreensão crítica, negociação de

sentidos – mas com a liberação do polo de emissão⁴⁸ (LEMOS, 2009), parece que essa capacidade crítica precisa ser direcionada a toda e qualquer fonte de informação e comunicação, e não só para os meios de comunicação de massa. Por outro lado, a capacidade de interação entre as pessoas não é tratada no conceito. Este é o cerne das competências em comunicação: entender as habilidades, conhecimentos e atitudes que as pessoas estão empregando ou desenvolvendo para relacionar-se umas com as outras através das tecnologias de comunicação. Como diz Silva (2010, p. 103): “O conceito de informação convoca, deste modo, o de comunicação e ambos se reportam a um fenômeno humano e social que tem a ver com a capacidade simbólica de cada pessoa e com a necessidade de uma interagir com outra ou outras.”

A demanda por **competências em comunicação** ficou mais evidente a partir da emergência das ferramentas 2.0, pois os processos sociais mediados pelo ciberespaço envolvem estabelecer relações com pessoas com que muitas vezes não haverá a oportunidade de conhecer pessoalmente, manter comunicação durante o período necessário para uma ação,, interagir com pessoas de culturas diversas e trabalhar em colaboração com equipes multidisciplinares. Então, propõe-se alargar a problematização e pensar também nessas competências. Como explicam Perrotti e Pieruccini (2007), tanto informar-se, quanto informar estão na base da participação nos processos sociais na atualidade, o que sugere o desenvolvimento de saberes e fazeres apropriados:

Face ao desenvolvimento tecnológico, histórico e cultural em suas diferentes dimensões, tanto informar, quanto informar-se são atividades não apenas cada vez mais imbricadas, mas também cada vez mais complexas e especializadas, envolvendo dispositivos, saberes e fazeres que, por suas características e condições, necessitam ser, eles próprios, continuamente desenvolvidos e apropriados, cultivados e redimensionados, como condição de sobrevivência e participação no universo do conhecimento e da cultura. (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 51)

Patrocínio (2009), pesquisador português, tem uma perspectiva muito parecida; ele observou que a literacia digital deve valorizar o desenvolvimento de competências no âmbito das dinâmicas de pesquisa e da produção da informação (dinâmicas de navegabilidade, fiabilidade das fontes) e no âmbito das dinâmicas de comunicação (relacionamento on-line, netiquette).

⁴⁸ Para Lemos, a liberação do polo de emissão está na base da cultura digital porque o antigo receptor passa a produzir e disseminar sua própria informação, livremente, em diversos formatos midiáticos e com alcance planetário.

Na definição de Littlejohn (1988, p. 367), a comunicação “É um processo complexo de eventos psicológicos e sociais, envolvendo a interação simbólica. Esses eventos ocorrem dentro e entre pessoas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa.” A dimensão que mais nos interessa nesta pesquisa é a comunicação entre pessoas e grupos: o relacionamento que estabelecem e que propicia compartilhar experiências e ideias; compartilhamento este cada vez mais necessário à participação nos processos sociais:

A comunicação interpessoal, característica da sociedade tradicional, que muitos pensavam que seria suplantada pela comunicação impessoal dos meios eletrônicos, hoje está de novo em ascenso, talvez como uma reação contra a massificação e o comercialismo dos meios de massa. [...] No seio do associativismo em ascensão e da luta pelo fortalecimento da “sociedade civil”, o homem está reaprendendo a comunicação pessoa a pessoa (BORDENAVE, 2006, p. 22).

A competência em comunicação refere-se, então, à capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e com ela manter uma relação bilateral. Isso pressupõe articular exposições claramente, fundamentando-as com argumentos estruturados, amparados no domínio do vocabulário e de um pensamento abstrato e bem organizado.

Por fim, a comunicação envolve a confluência de cinco elementos (BORDENAVE, 2006): a realidade ou contexto no qual a comunicação se realiza, os interlocutores que desejam partilhar algo, a mensagem que é externalizada, a forma como essa mensagem se apresenta (palavras, gestos etc.) e os meios utilizados (voz, música etc.). Considerar cada um desses elementos e a sua interconexão é basilar para o sucesso da comunicação. Wolton (2006, p. 175), por exemplo, salienta o contexto do receptor para que a comunicação se efetive: “Comunicar não é apenas produzir e distribuir informação, é também ser sensível às condições nas quais o receptor a recebe, aceita, recusa, remodela em função das suas escolhas filosóficas, políticas, culturais. A comunicação coloca a questão do receptor.”

Subjacentes às competências em informação e comunicação, estão as **competências operacionais**. Dizem respeito à manipulação de computadores e artefatos eletrônicos incluindo um conhecimento básico de hardware, software, aplicações e redes. O uso dessas ferramentas demanda certa capacidade operativa do usuário para compreendê-las e usá-las, bem como adaptá-las às suas próprias necessidades.

A cultura impressa criou formas próprias de organização das informações: textos organizados em páginas, páginas organizadas em livros, livros com sumários e páginas numeradas. A leitura digital sugere novas competências porque os documentos digitais não estão imediatamente prontos para serem lidos como quando se abre um livro: o usuário

precisa identificar o formato do arquivo (texto, imagem, pdf, etc.), precisa reconhecer ou associar o *software* adequado para conseguir abrir o arquivo e, eventualmente, ainda precisa ter noção do tamanho do arquivo para saber se tem espaço em disco, memória no computador e largura de banda para transferi-lo.

As competências estão em constante mutação e adaptação. Por exemplo, a emergência das telas táteis tem levado ao incremento da sensibilidade, levando Melro e Oliveira (2013), a assumir o surgimento do *Homo digitalis sensitu*, para quem as sensações transmitidas pelo contato com os dispositivos são cada vez mais presentes e importantes.

Assim, as competências infocomunicacionais podem ser representadas pela FIGURA 1, na medida em que suas componentes envolvem-se, interagem, e o desenvolvimento de uma repercute nas demais:

FIGURA 1 – Representação das competências infocomunicacionais



Fonte: Borges, 2013

Outro conceito estruturante no que concerne às competências infocomunicacionais é a motivação para o uso da informação. Pesquisas têm apontado que pessoas e organizações desprezam as tecnologias e informações quando não vislumbram utilidade e valor na sua aplicação. A última pesquisa do Cetic.br também apontou que 70% dos brasileiros que nunca utilizaram a internet apontam como os principais motivos a falta de habilidade com o computador e a falta de necessidade ou interesse⁴⁹.

Para além das características do indivíduo (ler, escrever, interpretar, calcular, pesquisar, interagir etc.), as competências infocomunicacionais são impactadas pelas características do entorno social que envolve este indivíduo, como a valorização que é dada ao uso das tecnologias, ao compartilhamento de informações, à atuação em rede. A importância

⁴⁹ Disponível em: <http://www.cetic.br/usuarios/tic/2013/C15.html>

atribuída às próprias competências poderá contribuir ou limitar o desenvolvimento do capital humano e intelectual.

3 OPÇÕES METODOLÓGICAS

Este trabalho origina-se do projeto de pesquisa “Competências infocomunicacionais: desenvolvimento do conceito”. O projeto, como o título indica, pesquisa em âmbito teórico e empírico o conceito das competências infocomunicacionais, bem como sua relevância e aplicabilidade em contextos de participação política, principalmente aqueles mediados pela internet. O objeto empírico de observação são organizações da sociedade civil (OSC).

A partir da literatura foram construídos indicadores (Apêndice A) para observação das competências infocomunicacionais. Os indicadores das competências operacionais e das competências em informação foram observados em 29 organizações (Apêndice B) sediadas em Salvador, a partir de seu discurso, dos produtos de informação que disponibilizam (sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line*) e da aplicação de um instrumento de observação específico para as competências em informação. Essa observação partiu da proposta de uma atividade prática: “Por favor, suponha que você tenha de disponibilizar um texto de dois ou três parágrafos no sítio eletrônico ou no *blog* da organização. Você tem de levantar informações na internet e depois redigir esse texto. Por favor, descreva em voz alta quais os procedimentos que emprega na operação.” À medida que o observado realizava as atividades, foi-lhe solicitado que explicasse os caminhos que estava tomando e os motivos das escolhas. A partir das ações dos observados, foram assinalados os indicadores satisfatórios para avaliar as competências infocomunicacionais. Além disso, muitas vezes, o domínio de uma determinada competência fez-se perceber pelo discurso do entrevistado.

Dentre as 29 OSC originais, para observar as competências em comunicação foram selecionadas as 17 que utilizam a internet de alguma forma para atuação política e mantêm sítios eletrônicos ou *blogs* ou participam de redes sociais *online* (Apêndice B). Algumas informações foram confrontadas com entrevista previamente realizada para aferição das competências em informação. Assim, sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *online* foram analisados no sentido de identificar ou refutar os indicadores.

Os dados foram tratados primariamente por métodos estatísticos simples, levando à representação por meio de gráficos que facilitassem a visualização dos resultados. Em seguida, o conteúdo foi analisado descritivamente, no qual os indicadores foram associados e comparados. Por fim, buscou-se interpretar os resultados, procurando descobrir as relações de causalidade e interpretar as dinâmicas sociais em estudo.

Algumas falas ou trechos retirados dos sítios, blog e redes sociais das organizações da sociedade civil são utilizadas a título de ilustração e estão sinalizadas em *itálico*. Tais relatos serão referenciadas com o código “[OSC]”, para ocultar a identidade das organizações em função do compromisso com a confidencialidade.

4 RESULTADOS EMPÍRICOS

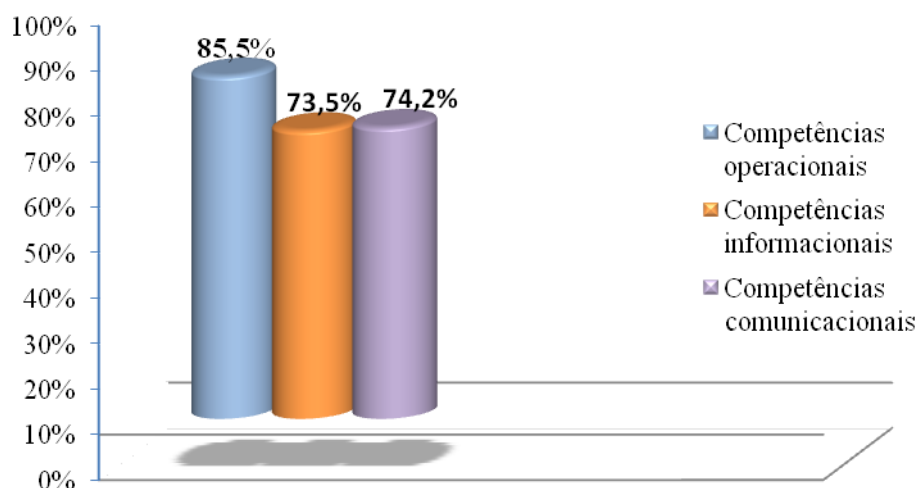
Junto ao desenvolvimento das tecnologias e recursos informacionais e comunicacionais está a tendente migração das atividades humanas para os espaços digitais que compõem o ciberespaço. Como atestam Melro e Oliveira (2013, p. 176) “não apenas o *media* estão presentes na socialização primária, como se tornam parte integrante da sua vida ao longo dos anos, nos vários contextos, ou seja, os primeiros impõem-se ao indivíduo, mas, posteriormente, é este que depois se impõe (e contribui para as suas mutações) [...]”

As organizações da sociedade civil parecem ter visto nesta tendência uma oportunidade de potencializar sua atuação política e social perante esta sociedade mais conectada à Internet. Portanto, conforme desenvolvido na seção conceitual deste trabalho, as OSC apresentam a motivação para desenvolver as competências. Esse é um fator fundamental, conforme explica Miranda (2006):

Essas competências podem ser desenvolvidas a partir do reconhecimento das necessidades existentes em lidar com o mundo da informação, formando um ciclo criativo e evolutivo de reconhecimento de necessidades e desenvolvimento de habilidades e atitudes apropriadas que vai oferecer possibilidades de solucionar problemas. (MIRANDA, 2006, p. 113)

De fato, ao adentrar neste ambiente digital mais dinâmico e interativo, as OSC tendem a desenvolver novas competências com vistas a se informar e se comunicar de forma que possam atingir os objetivos pretendidos. Em contrapartida, por se tratar de um processo de aprendizado e adaptação, muitas dificuldades e barreiras são encontradas. Assim, buscou-se analisar as competências infocomunicacionais que estão sendo desenvolvidas e empregadas por essas organizações em ambientes digitais. O Gráfico 1 mostra, sob uma perspectiva global, a média das competências que foram identificadas ao observar o comportamento das organizações diante do uso das ferramentas e recursos disponíveis no ciberespaço. Nota-se a sobreposição das competências operacionais sobre as demais, o que será mais detalhado ao longo do trabalho.

GRÁFICO 1 – Média das competências infocomunicacionais empregadas pelas OSC



Fonte: Dados da pesquisa empírica, 2013

As organizações já estão cientes de que para entrar e se manter no ciberespaço precisam saber lidar com os aparatos digitais e se atualizar constantemente, por isso têm investido neste aprendizado, seja através de cursos e atividades de formação de seus quadros, seja no momento de seleção de novos colaboradores. Com isso, 85,5% dos indicadores observados quanto às **competências operacionais** foram satisfeitos.

Assim, operar computadores e artefatos eletrônicos (95,4%), navegadores de internet (96,5%) e motores de busca por informações (98,8%) não se constituem como problema para a grande maioria das organizações. Apesar de muitas estarem em zona de extrema pobreza, todas elas possuem algum tipo de equipamento eletrônico como computador, *tablets* e *smartphones* e vinte e cinco demonstram ter facilidade em operá-los. Além disso, afirmam não ter dificuldades em lidar com arquivos de imagens, sons e vídeo: “Não temos dificuldade em lidar com esse tipo de arquivo aqui em nossa organização. Pra nós é muito fácil” [OSC].

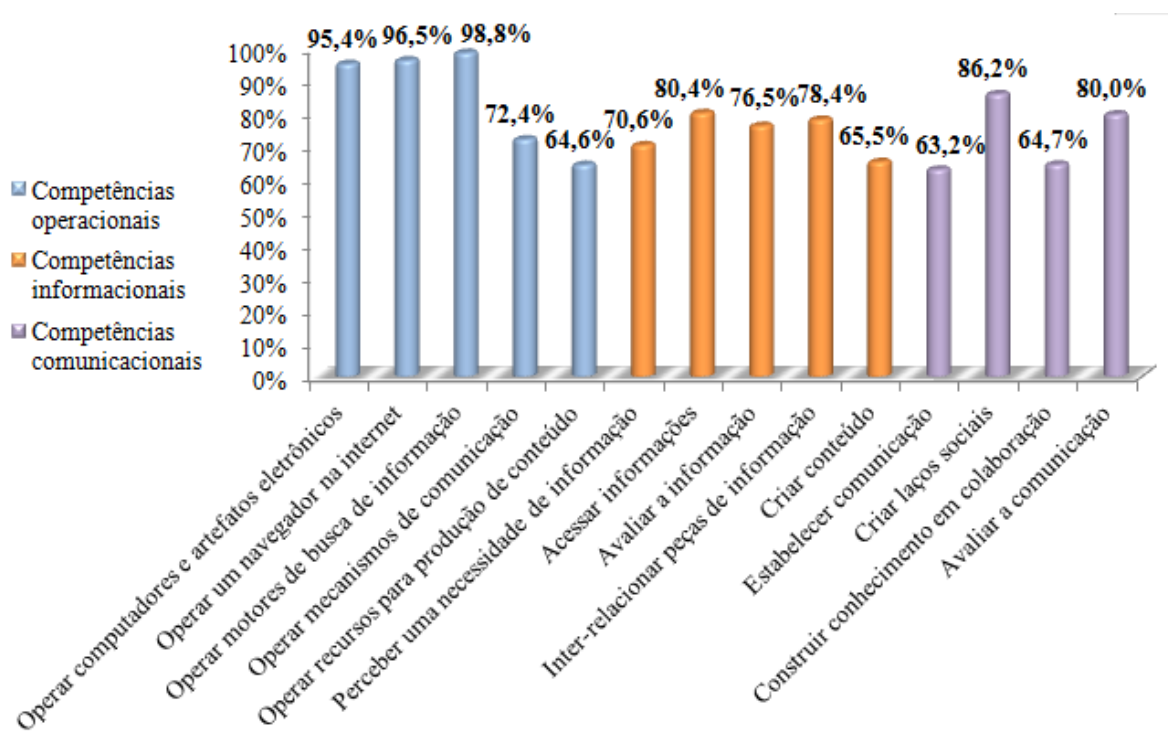
As maiores dificuldades percebidas quanto às competências operacionais se concentram em operar mecanismos comunicação (72,4%) e operar mecanismos de produção de conteúdo (64,6%) como, por exemplo, sítios eletrônicos, blogs e redes sociais. Das 29 organizações que participaram da pesquisa 12 se restringem ao uso do correio eletrônico e dos meios tradicionais como telefone, contato presencial e carta; apenas 17 utilizam meios alternativos e mais econômicos de se comunicar e disponibilizar as informações produzidas, como aplicativos de celular e redes sociais *online*.

Apesar disso, os resultados quanto às competências operacionais são mais de 10 pontos percentuais superiores se comparados às demais competências. No entanto, seria equivocado restringir a avaliação das competências infocomunicacionais ao uso dos espaços virtuais e manejo operacional dos aparatos tecnológicos. Analogicamente, seria como saber dirigir, possuir equipamentos e aplicativos para encontrar as melhores rotas e trânsito livre e manter-se no engarrafamento. Isto significa dizer que para além de saber como fazer, é necessário saber o que, quando e por que fazer com as ferramentas e recursos que se têm disponíveis para que o seu uso seja efetivo.

Enquanto na pesquisa desenvolvida em 2010 com uma amostra de 44 organizações, apenas cinco mantinham blogs e quatro participavam de redes sociais online (Borges, 2013), atualmente esses recursos apresentam-se bastante disseminados: das 29 OSC que constituem a amostra atual, 9 mantêm blogs e 15 têm perfil em rede social online. Entretanto, a assimilação desses recursos não repercutiu automaticamente na melhoria das competências em informação e em comunicação, haja vista os resultados obtidos quanto a essas competências.

O GRÁFICO 2 demonstra como as competências operacionais, informacionais e comunicacionais, respectivamente, distribuem-se irregularmente entre si. Enquanto alguns componentes das competências alcançam níveis elevados, outros alcançaram índices médios.

GRÁFICO 2 – Emprego das competências infocomunicacionais pelas OSC



Fonte: Dados da pesquisa empírica, 2013

No processo de apropriação da informação, as competências agem conjuntamente e por isso não há fronteira rígida que as separe. Uma vez que as competências operacionais, informacionais e comunicacionais envolvem-se e interagem mutuamente, quando há dificuldades e deficiências, elas tendem a se ampliar. Por exemplo, as dificuldades operacionais de utilizar mecanismos de comunicação são barreiras para que as OSC possam estabelecer uma comunicação mais próxima de seus interlocutores; assim como a deficiência percebida em operar recursos para a produção de conteúdo pode repercutir na capacidade de criar conteúdo.

No que diz respeito à relação das organizações com a informação, esta se faz bastante intensa de modo que nota-se a presença direta ou indireta da informação na maior parte dos usos que as OSC fazem da internet e dos espaços digitais. Em geral, tais organizações tendem a usar a internet como fonte de informação, bem como disseminação e difusão de informações. Nesse sentido, são exigidas delas **competências em informação** para saber lidar com as informações no espaço digital que são, por natureza, efêmeras, dispersas e nem sempre confiáveis.

Embora o uso da Internet tendo como objetivo final a informação seja intenso e consideravelmente frequente – 18 organizações apontaram que se mantêm conectadas ininterruptamente, seguidas de outras nove que dizem acessar pelo menos uma vez ao dia – ao observar o GRÁFICO 2 vê-se que em quase 30% dos casos, as OSC enfrentaram problemas para perceber a necessidade de informação diante da situação/problema que foi proposta no momento da realização da pesquisa. As organizações mostraram-se “perdidas”, sem saber como resolver, apesar da questão ser passível de resposta com uma busca simples na internet.

Por outro lado, vencida a barreira da percepção da necessidade de informação, a busca e acesso ganham destaque entre os componentes das competências em informação: aproximadamente 70,6% das organizações atendem aos indicadores. As OSC não apresentam dificuldades para escolher o sistema de busca adequado ao tipo de informação buscada, embora deva-se destacar a proeminência do Google entre os motores de busca:

Para pesquisa normalmente utilizamos o Google, digitamos as palavras – chave do assunto que desejamos , a opção na lista de busca não é difícil por que já temos um bom conhecimento dos assuntos explorados. [OSC].

Assim como apresentado na pesquisa de Lanzi e colegas (2012), o Google é a fonte de informação mais frequente, muitas vezes sem se considerar a adequação à necessidade de informação e a qualidade dos resultados apresentados. Outra semelhança é quanto à inabilidade para criar estratégias de busca mais efetivas. Embora os sujeitos da pesquisa de

Lanzi tenham sido estudantes adolescentes, os dados aqui apontam que independente de faixa etária ou formação há pouca atenção ao uso de termos e estratégias de busca mais precisas.

Seis organizações utilizaram termos demasiado abrangentes, levando à alta revocação, mas baixa pertinência. Tampouco é comum a adoção de expressões booleanas ou delimitadores como as aspas nos campos de busca. Atitudes assim levam ao comprometimento do processo, já que sem o uso de filtros adequados, o usuário recupera mais itens do que é capaz de avaliar e acaba fazendo escolhas aleatórias, ou seja, usualmente lê-se os resultados da primeira página, enquanto se despreza todo o restante.

Já o componente avaliar a informação é atendido pelo percentual de 76,5%. Procurou-se então verificar como as organizações avaliam a informação através de questões que denunciasses o seu comportamento. Isso inclui averiguar se consideram aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade, se verificam as fontes quanto à fidedignidade, se diferenciam informação factual de opinião e se selecionam informação pertinente. A maioria (21) disse comparar a informação recuperada com o próprio conhecimento; 10 avaliam a autoridade da fonte e sete confrontam várias fontes. Abaixo, vê-se as diferentes formas que duas organizações se utilizam para avaliar a informação que acessam:

Realmente não temos como garantir se a informação é verdadeira, mas aí eu tento entrar em outros sites e quando dizem praticamente a mesma coisa e se tiver no resumo, se estiver falando sobre a mesma coisa aí eu acredito. Por isso que eu digo que não dá para recorrer só a internet, tem que ir no livro, a outra fonte, mas se é uma coisa atual e sai a notícia a gente acredita, acaba comentando e acha que é verdade. Eu acho até que os sites não um controle sobre isso, mas sempre faço uma comparação [OSC].

Na maioria das vezes, já possuo um conhecimento sobre o que estou pesquisando. E, dessa forma, me utilizo desse artifício para escolher uma informação. [OSC].

No primeiro caso, é nítida a preocupação da OSC em avaliar as informações que acessa, que na tentativa de se assegurar da veracidade e confiabilidade da informação a compara com as várias fontes encontradas e recorre também ao livro. No segundo caso, o entrevistado demonstra desconfiança, fiando-se apenas na informação que confere com o que já sabe. Isso indica que apesar do indicador ter atingido a média, a insegurança ainda é presente a ser superada pelas OSC no momento de analisar criticamente as informações.

Quanto à interligação de peças de informação, a média de sucesso das organizações situa-se em 78,4%. A hipertextualidade, característica da internet, permite um alto grau de liberdade ao usuário, que pode navegar através das ligações indefinidamente. Por outro lado, isso exige a construção de mapas mentais para conectar os conceitos e um bom senso de

orientação para não perder-se no mar de informações. Observa-se que as organizações utilizam estratégias como: comparar informações entre si e com o conhecimento prévio para interpretá-las e conectá-las a um mapa conceitual, manter o senso de orientação entre as várias fontes consultadas, resumir a informação e as organizar visando sua recuperação para um atual e futuro.

Apesar do bom empenho em interligar as peças de informação, no momento da produção de conteúdo, apenas 65,5% dos indicadores são atendidos com o mesmo desempenho. Esta é uma questão delicada do ponto de vista da apropriação da informação, pois pode indicar que as organizações não se apropriam da informação com a mesma facilidade com que acessam: “[...] a apropriação implicaria atuação e afirmação dos sujeitos nas dinâmicas de negociação de significados, representaria, no caso específico que nos interessa, transação de significados que diferencia e constitui os negociadores como sujeitos da cultura, protagonistas, cidadãos.” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 74)

O que se observa entre algumas OSC, portanto, é que ainda se posicionam como consumidoras de informação, mas não protagonizam ações produtivas, a despeito de terem potencialidade para produção de conteúdo, haja vista sua posição de liderança e presença nas comunidades em que atuam.

Como pode ser percebido no GRAFICO 2, o componente criar conteúdo pode estar interferindo no componente seguinte - estabelecer comunicação - que atinge o percentual de 63,2%. Isso acontece porque a dificuldade de selecionar e reaproveitar o conteúdo acessado para produzir novas informações dificulta a presença da organização no ciberespaço expressando suas ideias. Além disso, percebe-se em algumas OSC, a dificuldade de compreensão das mensagens recebidas e a falta de customização da mensagem e do meio, considerando as características do receptor. Nessa perspectiva, entende-se que além das competências em informação para manterem-se informadas ou mesmo para informar, as OSC são demandadas também em **competências em comunicação**.

Com base nos dados levantados, 70,5% das OCS observadas participam de redes e comunidades virtuais com o objetivo de criar laços sociais. Nesse contexto, ganham destaque os blog e as redes sociais. Destas, as preferidas são o Facebook e o Youtube. Além dessa participação nas redes, para criar laços sociais, 86,2% das organizações divulgam suas ações e possibilitam que o seu público-alvo tenha a oportunidade de interação.

Quanto ao uso de redes sociais online para criar laços com diferentes públicos, portanto, observa-se um bom índice de aproveitamento. Assim, é comum encontrar nesses espaços informações sobre acontecimentos importantes ou mesmo experiências

compartilhados pelas organizações com o intuito de se aproximar do público. Como no relato a seguir, onde a OSC conta a sua experiência ao realizar o projeto Pílulas Dançadas apresentado pelo Balé Teatro Castro Alves (BTCA):

O projeto 'Pílulas Dançadas' faz parte da ação de formação de platéia e tem por objetivo viabilizar o contato das comunidades com arte/dança. A iniciativa é direcionada a um público que não costuma ter acesso aos espetáculos e visa promover, com esta ação, a inclusão social. (Trecho retirado do site) [OSC]

Por outro lado, como chama a atenção Vilarim (2013), “os conhecimentos de uma rede social passam a circular somente na ‘ilha’, fora dos padrões abertos que deram origem e que ainda sustentam a web.” Ou seja, o acesso à informação nessas redes sociais depende de login e “aceite” do outro, levando ao cerceamento do compartilhamento de conteúdo, o que vai contra o próprio princípio da internet de livre circulação: “A se continuar a existência de uma passividade acrítica na Web, criadores/usuários poderão ficar cada vez mais dependentes de plataformas e recursos dispostos em “ilhas”, sem a mesma ubiquidade promovida nos primórdios da internet e da Web.” (VILARIM, 2013)

Os resultados da pesquisa também indicam que a maioria das OSC está engajada em mobilizar as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa, cerca de 76,4%. Entre os motivos mais recorrentes estão: pedido de doações, recrutamento de voluntariado, convites para visitas ou, ainda, pedido de apoio às causas que defendem e programas e/ou projetos lançados. Para além de se beneficiar, a OSC impulsiona a participação política e social do seu público:

No dia dois de fevereiro vamos 'ocupar' a praça ao lado da Igreja de Sant'ana no Rio Vermelho, movimento do Canteiros Coletivos e com todo o apoio do IPB. Contamos com a sua participação para recuperar mais uma praça. Participe desse movimento! (Trecho extraídos do Facebook) [OSC].

Ademais, também é recorrente se deparar com OSC preocupadas em contribuir com seu próprio conhecimento e ainda argumentar e defender opiniões: “A Família Tradicional, na cultura brasileira, apresenta as figuras paterna, materna e seus filhos. Atualmente há grandes debates envolvendo esta estrutura familiar, que em muitos casos, não preenche as características da família do alunado brasileiro, na Casa Pia não é diferente.” (Trecho retirado do Facebook) [OSC]. Nesse contexto, destaca-se uma atitude importante advinda das OSC: contribuir com seu próprio conhecimento (64,7%). Mesmo sem a intenção explícita, muitas organizações são formadoras de opinião e acabam contribuindo com o seu conhecimento ao disseminar informações sobre o trabalho que realizam. Este componente também está direta e claramente relacionado à capacidade de se apropriar da informação, pois na medida em que a

interação promove o exercício da crítica frente aos conteúdos, a capacidade de trocar e se relacionar contribui para a competência em informação.

As organizações foram questionadas, ainda, no que tange à avaliação da sua comunicação, 70,5% das organizações disseram estar atentas às mensagens indesejáveis, como por exemplo spams e/ou vírus; 82,3% afirmam julgar questões relacionadas à privacidade e segurança das informações disponibilizadas; 47% garantem compreender as consequências de uma publicação online; e todas as organizações disseram considerar aspectos legais e éticos da comunicação, bem como avaliarem a própria comunicação: “Temos uma comunicação boa. Independente do público que vem até a gente, conseguimos, minimamente, dialogar com eles de forma satisfatória. Com o nosso site acreditamos que nossa comunicação melhora.” [OSC] Há de se considerar, contudo, algumas incoerências: apesar de todas OSC afirmarem respeitar os aspectos legais e éticos, poucas são as que, de fato, referenciaram as fontes citadas ou utilizaram recursos simples como aspas para indicar uma citação de terceiros.

4 CONCLUSÃO

Como Carpentier (2012) salienta, no Brasil observa-se o crescimento da diversidade de práticas políticas orquestradas por atores que frequentemente se situam fora do terreno da política institucionalizada, como grupos de interesse, movimentos sociais, ativistas e organizações da sociedade civil. Essas organizações por já terem uma motivação política anterior, assimilam os recursos eletrônicos que percebem como aliados para suas atividades. Há também no domínio desses recursos uma dimensão de inclusão sociocultural, na medida em que a presença no ciberespaço propicia que organizações – por vezes isoladas ou mesmo a margem da sociedade – possam estabelecer e estreitar suas relações com o mundo.

A partir dos resultados obtidos, conclui-se que as OSC desenvolveram competências operacionais satisfatórias para lidar com os recursos digitais, porém ainda esbarram em dificuldades de natureza infocomunicacional diretamente ligadas à apropriação da informação. As principais deficiências identificadas estão em perceber uma necessidade de informação e criar conteúdo – componentes da competência em informação; e estabelecer comunicação e construir conhecimento em colaboração via Rede – componentes da competência em comunicação.

Por outro lado, entre os indicadores das competências em comunicação com melhores resultados, estão aqueles relacionados com a competência de desenvolver laços sociais. Isso é explicado, de um lado por uma conjuntura nacional: o Brasil já é o terceiro país em usuários

do Facebook, e de outro por uma necessidade premente para OSC: elas têm de estreitar laços com parceiros, colaboradores e sociedade civil para manterem-se competitivas. Assim, percebe-se a convergência de um contexto cultural que valoriza a participação em redes sociais online - o que impulsiona as organizações para esse ambiente que, por sua vez, facilita enormemente a divulgação de ações e o compartilhamento de experiências e vivências – com os objetivos institucionais que reclamam visibilidade e aceitação social. Uma vez que as competências infocomunicacionais não podem ser interpretadas como um fim em si mesmo, ter o discernimento de sua aplicação e utilidade é imprescindível: as organizações as têm aplicado para usar os recursos eletrônicos e de rede como um meio para atingir objetivos. Isso envolve a ciência das oportunidades que a Web oferece e como tirar o melhor proveito.

Este trabalho propôs-se a contribuir para essa discussão ao avançar não só no sentido de indicar a emergência de competências inerentes ao ambiente digital – e importantes para participar dos processos decisórios da sociedade –, mas principalmente delimitá-las e sugerir indicadores de análise das mesmas (Apêndice A). A proposta de sistematização das competências infocomunicacionais pretende contribuir na análise dos contextos de uso das tecnologias da informação e da comunicação de duas maneiras principais: (1) na geração de um padrão de análise que permita comparabilidade entre observações empíricas; e (2) no estímulo à elaboração de análises mais complexas e conclusões mais enriquecedoras.

A sistematização das competências infocomunicacionais – competências operacionais, informacionais e comunicacionais – somada aos resultados obtidos, evidenciam que a qualificação de organizações para a participação política que se fixe apenas nas competências operacionais é insuficiente. Isto é, elas não ganharão capacidade analítica e crítica e, por consequência, não estarão sendo habilitadas a ter participação ativa e esclarecida nos processos sociais, por meio dos recursos disponíveis no ambiente digital. Para se beneficiar de uma cultura cada vez mais mediada pelos recursos digitais, elas têm de lançar mão de competências que lhes permitam usar esses recursos de maneira plena, seja para se consolidarem como partícipes nos processos decisórios da sociedade, seja para ocuparem o espaço que pretendem no mundo globalizado.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de . Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009.

BORDENAVE, J. E. D. **O que é comunicação**. São Paulo: Brasiliense, 2006.

BORGES, J. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais:** evidências a partir de organizações da sociedade civil de Salvador. Salvador: EDUFBA, 2013.

BORGES, J.; OLIVEIRA, L.; JAMBEIRO, O. Competências infocomunicacionais em ambientes digitais: observação em organizações da sociedade civil. In: Encontro Nacional de Pesquisa em, Ciência da Informação, 12., Brasília. **Anais...** Brasília, Ancib, 2011

CARPENTIER, N. The concept of participation. If they have access and interact, do they really participate? **Revista Fronteiras – estudos midiáticos**, v. 14, n. 2, pp. 164-177, maio/agosto 2012.

CGI.br - COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **TIC domicílios e empresas 2012:** pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação comunicação no Brasil. São Paulo, 2013.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Os faróis da sociedade de informação : uma análise crítica sobre a situação da competência em informação no Brasil. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.18, n.2, p. 41-53, maio/ago. 2008. Disponível em <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/1704/2109>

LANZI, Lucirene et al. Tecnologias de informação e comunicação no cotidiano dos adolescentes: enfoque no comportamento e nas competências digitais e informacionais da ‘geração google’. **Informação & Informação**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 49-75, set./dez. 2012

LEMONS, A. Cibercultura como território recombinante. In: TRIVINHO, E.; CAZELOTO, E. (Org.). **A cibercultura e seu espelho**. São Paulo: ABCiber, 2009. p. 38-46.

LITTLEJOHN, S. W. **Fundamentos teóricos da comunicação humana**. Tradução de CABRAL, Á. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.

MELO, Ana Virgínia Chaves de; ARAÚJO, Alvarenga de. Competência informacional e gestão do conhecimento: uma relação necessária no contexto da sociedade da informação. **Perspect. ciênc. inf.**, v. 12, n. 2, p.185-201, maio/ago. 2007.

MELRO, A.; OLIVEIRA, L. Acesso aos novos *media* e competências infocomunicacionais em três gerações familiares. **Revista Comunicando**, v. 2, 2013, p. 173-188

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ci. Inf**, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006.

NETTO, Carlos X. de A. Signo, sinal, informação: as relações de construção e transferência de significados. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v. 12, n. 2, p. 1-13, maio/ago. 2002.

PATROCÍNIO, T. A educação e a cidadania na era das redes infocomunicacionais. **Revista FACED**, v. 15, p. 47-62, jan./jul. 2009.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. G; FUGINO, Asa; NORONHA, Daisy P (Orgs.). **Informação e contemporaneidade:** perspectivas. Recife: Néctar, 2007. p. 46-92

SILVA, Armando M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.Com**, n. 9, 2010, p. 1-36

SIQUEIRA, Ivan C. P. Mecanismos de busca na Web: passado, presente e futuro. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 7, n. 2, p. 47-67, ago. 2013

VILARIM, Gilvan de Oliveira. Produção de conhecimento na web e passividade acrítica nas novas plataformas de software. In: Encontro Nacional de Pesquisa e Ciência da Informação, 13., Florianópolis. **Anais...** Florianópolis, Ancib, 2013. Disponível em: <http://repositorios.questoesemrede.uff.br/repositorios/bitstream/handle/123456789/1803/PRODU%C3%87%C3%83O%20DE%20CONHECIMENTOS.pdf?sequence=1> Acesso em 29 jul. 2014

WILSON, Carolyn. Alfabetización mediática e informacional: proyecciones didácticas. **Comunicar** – Revista Científica de Educomunicación, v. 20, n. 39, p. 15-24, 2012

APÊNDICE A - Indicadores de verificação das competências infocomunicacionais

Indicadores O usuário...	Componentes O usuário sabe ou é capaz de...	Competências
<input type="checkbox"/> Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.) <input type="checkbox"/> Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes <input type="checkbox"/> Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com as necessidades	Operar computadores e artefatos eletrônicos	Operacionais
<input type="checkbox"/> Abre websites com a entrada de uma nova URL <input type="checkbox"/> Usa os botões do browser adequadamente para retroceder, avançar, abrir novas abas, abrir novas páginas etc. <input type="checkbox"/> Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos	Operar um navegador na internet	
<input type="checkbox"/> Insere termos de busca no campo adequado <input type="checkbox"/> Executa uma operação de busca <input type="checkbox"/> Abre os resultados a partir de uma lista	Operar motores de busca de informação	
<input type="checkbox"/> Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da Internet <input type="checkbox"/> Registra-se e cria um perfil de utilizador <input type="checkbox"/> Recebe, abre e envia arquivos anexados	Operar mecanismos de comunicação	
<input type="checkbox"/> Preenche campos adequadamente <input type="checkbox"/> Submete informações	Operar recursos para produção de conteúdo	
<input type="checkbox"/> Percebe que tem um problema passível de ser solucionado com informação <input type="checkbox"/> Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios especializados, motores de busca etc.)	Perceber uma necessidade de informação	Informacionais
<input type="checkbox"/> Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária <input type="checkbox"/> Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca <input type="checkbox"/> Compreende os diferentes formatos de informação	Acessar informações	
<input type="checkbox"/> Compreende e interpreta as informações recuperadas <input type="checkbox"/> Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade	Avaliar a informação	

<input type="checkbox"/> Verifica as fontes quanto à fidedignidade <input type="checkbox"/> Diferencia informação factual de opinião <input type="checkbox"/> Seleciona informação pertinente		
<input type="checkbox"/> Compara informações entre si e com o conhecimento prévio <input type="checkbox"/> Mantém um senso de orientação entre as várias fontes <input type="checkbox"/> Resume a informação <input type="checkbox"/> Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro	Inter-relacionar peças de informação	
<input type="checkbox"/> Demonstra capacidade de seleção e reaproveitamento do conteúdo, considerando aspectos éticos e legais <input type="checkbox"/> Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais	Criar conteúdo	
<input type="checkbox"/> Compreende e responde as mensagens recebidas <input type="checkbox"/> Consegue expressar suas ideias <input type="checkbox"/> Customiza a mensagem e o meio, considerando as características do receptor <input type="checkbox"/> Propicia que o receptor tenha oportunidade de resposta	Estabelecer comunicação	Comunicacionais
<input type="checkbox"/> Participa em redes e comunidades virtuais <input type="checkbox"/> Compartilha informações, vivências, experiências (em redes sociais, <i>wikis</i> , <i>blogs</i> , fóruns etc.)	Criar laços sociais	
<input type="checkbox"/> Mobiliza as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa <input type="checkbox"/> Consegue trabalhar em cooperação via Rede <input type="checkbox"/> Contribui com seu próprio conhecimento <input type="checkbox"/> Argumenta e defende opiniões	Construir conhecimento em colaboração	
<input type="checkbox"/> Discrimina mensagens indesejáveis, como <i>spams</i> e vírus <input type="checkbox"/> Julga questões de privacidade e segurança antes de disponibilizar informações <input type="checkbox"/> Compreende as consequências de uma publicação <i>online</i> <input type="checkbox"/> Considera aspectos legais e éticos da comunicação <input type="checkbox"/> Avalia a própria comunicação	Avaliar a comunicação	

APÊNDICE B - Organizações selecionadas para a pesquisa empírica

Associação Beneficente de Defesa e Recreativa 28 de setembro (28 de setembro)
Associação Bahiana de Reabilitação e Educação (ABRE)
Associação Baiana de Deficientes Físicos (ABADEF) *
Associação Centro Social Fraternidade Bahiana (Fraternidade)
Associação das Comunidades Paroquiais de Mata Escura e Calabetão (Acopamec) * http://www.acopamec.org.br/
Associação de Moradores do Conjunto Santa Luzia (Santa Luzia)
Associação de Pais e Amigos de Crianças e Adolescentes com Distúrbios de Comportamento (Evolução) * http://www.evolucao.org.br/
Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos do Estado da Bahia (APADA) * http://www.apada-ba.org.br
Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Salvador (APAE) * http://www.apaesalvador.org.br/
Associação e Centro de Educação Infantil Maria Dolores (Maria Dolores)
Associação Universitária e Cultural da Bahia (Universitária)

Casa de Santa Maria (Santa Maria)
Casa Pia Colégio dos Órfãos de São Joaquim (Casa Pia) * http://www.casapia.org.br/
Centro Espírita Celeiro de Paz (Celeiro)
Centro Espírita Deus Luz e Verdade (Deus Luz e Verdade) * http://www.cedlv.org.br/
Coordenadoria Ecumênica de Serviço (CESE) * http://www.cese.org.br/
Clube de Mães do Bairro de Pernambués (Clube de Mães)
Federação Espírita do Estado da Bahia (FEEB) * http://feeb.com.br/
Fraternidade Nossa Senhora da Piedade (Abrigo Mariana Magalhães) (Abrigo) * http://abrigomarianamagalhaes.blogspot.com.br/
Fundação Lar Harmonia (Harmonia) * http://www.larharmonia.org.br/
Fundação Odebrecht (Odebrecht) * http://www.fundacaoodebrecht.org.br/
Grupo de Apoio a Criança com Câncer - Bahia (GAAC) * http://www.gaccbahia.org.br/
Instituto de Cegos da Bahia (ICB) * http://www.institutodecegos.org.br
Instituto de Organização Neurológica da Bahia (IONBA) * http://www.ionba.org.br
Instituto de Permacultura da Bahia (Permacultura) * http://www.permacultura-bahia.org.br/
Instituto Guanabara (Guanabara)
Instituto Nossa Senhora da Salette (Salette) http://www.salette.com.br/
Instituto Social das Medianeiras da Paz (Medianeiras)
Núcleo de Apoio ao Combate do Câncer Infantil (NACCI) * http://www.nacci.org.br/

* Organizações que participaram do levantamento para as competências em comunicação

A DIALOGIA NOS DISPOSITIVOS DE COMUNICAÇÃO DAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

THE DIALOGY IN COMMUNICATION DEVICES OF UNIVERSITY LIBRARIES

Raquel do Rosário Santos
Henriette Ferreira Gomes

Resumo: A utilização dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas universitárias públicas brasileiras, como um recurso que pode potencializar a mediação da informação através da interação entre usuários e bibliotecários é o tema deste trabalho, que teve por objetivo identificar e analisar como as bibliotecas das universidades federais e estaduais têm explorado os recursos de comunicação nos *websites* para ampliar suas ações voltadas à mediação para o acesso e uso da informação. A técnica da observação direta e intensiva dos *websites* foi adotada para análise do uso dos dispositivos de comunicação da *web* social e se o mesmo tem ampliado a mediação realizada pelas bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e IFES para o acesso e uso da informação. Constatou-se neste trabalho que, ainda são poucos os casos de bibliotecas que, além de disponibilizarem conteúdos relevantes para auxiliar os usuários no acesso e uso da informação, bem como conteúdos sobre a biblioteca, também vêm explorando os dispositivos para favorecer a participação ativa dos usuários na troca de informações, debates, comentários e manifestação de sugestões. Assim, concluiu-se que, embora em menor quantidade e ainda necessitando de maior planejamento nas ações, há uma parcela das bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES analisadas que tem procurado avançar no modo de aproximação e de relacionamento com os usuários, como também vem apresentando uma nova conduta de comunicação por parte dos bibliotecários que se mostraram mais acolhedores e amigáveis na interlocução com os usuários através dos dispositivos de comunicação da *web* social.

Palavras-chave: Bibliotecas universitárias. Mediação da informação – Bibliotecas universitárias. Redes sociais – Bibliotecas universitárias. *Web* social – Bibliotecas universitárias.

Abstract: The use of the communication devices of the social web by the brazilian public university libraries as a resource that can enhance the mediation of information through the interaction between users and librarians is the subject of this work. This research aimed to identify and analyze how the libraries of the federal and state universities have explored the communication resources in the websites to enlarge their actions turned to the mediation for the access and use of information. The technique of direct and intensive observation of the websites was adopted for the analysis of the use the communication devices of the social web and whether it has expanded the mediation conducted by the central libraries and library systems of the state and federal universities to the access and use of information. It was noticed in this work that, there are still few libraries that, besides to make available relevant contents to help the users in the access and use of information as well as the contents about the library, have also been exploring the devices to encourage the active participation of the users in the exchange of information, discussions, comments and suggestions. Thus, it was concluded that, although in a smaller quantity and still requiring more planning in the actions, there is a parcel of the central libraries and library systems of the state and federal universities analyzed that have sought to promote the way of approaching and relationship with the users, as they are also presenting a new communication conduct on the part of the librarians who

were more welcoming and friendly in the dialogue with the users through the communication devices of the social web.

Keywords: University libraries. Mediation of information - University libraries. Social networks - University libraries. Social Web - University libraries.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos anos as tecnologias de informação e comunicação, mais especificamente os dispositivos de comunicação da *web*, vêm fomentando a ampliação de uma cultura participativa, da troca e interlocução de informações entre os sujeitos, provocando, assim, mudanças também no modo de comunicação entre bibliotecários e usuários. O espaço virtual vem demonstrando ser um importante dispositivo para o processo de transmissão de informações, um veículo rápido e acessível para o provimento de respostas aos usuários, assim se apresentando como um importante aliado para a construção de redes de conhecimento a partir do ambiente da biblioteca.

A *web* e os seus dispositivos de comunicação devem ser explorados pelos bibliotecários, de modo a favorecerem o desenvolvimento de suas atividades de mediação da informação, de modo a atrair os usuários para o ambiente da biblioteca, auxiliando-os na utilização e apropriação dos conteúdos informacionais. A utilização desses dispositivos poderá também fomentar o desenvolvimento de atividades de mediação da informação para além dos ambientes físicos das bibliotecas, impulsionando a promoção de novas formas de acesso à informação no ambiente virtual.

Assim, justificou-se a realização de uma pesquisa, que foi desenvolvida no Curso de Mestrado em Ciência da Informação, cujo **problema** consistiu em investigar se e como as bibliotecas das universidades públicas federais e estaduais vêm utilizando os dispositivos de comunicação na *web*, a exemplo do “fale conosco”, das listas e grupos de discussão, *blogs*, *twitters*, dentre outros, para manter uma comunicação direta com seus usuários, intensificando o processo de interlocução que favorece a mediação da informação. A resposta a este problema de pesquisa teve como **objetivo geral** analisar como as bibliotecas universitárias federais e estaduais têm explorado os dispositivos de comunicação nos *websites* para ampliar suas ações voltadas à mediação para o acesso e uso da informação. Neste trabalho é apresentada parte dos resultados referentes à identificação de comportamentos dialógicos que indicam as possibilidades de abertura para ampliação, continuidade e fortalecimento da interlocução entre usuários e biblioteca, aspecto abordado pela pesquisa acima citada e concluída no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA.

Esses resultados apontaram que ainda são poucos os casos de bibliotecas que, além de disponibilizar conteúdos relevantes para auxiliar o acesso e uso da informação, bem como apresentar conteúdos sobre a biblioteca, também vêm explorando os dispositivos para favorecer a participação ativa dos usuários na troca de informações, debates, comentários e sugestões. Por outro lado, identificou-se uma nova postura de comunicação adotada pelos bibliotecários nos dispositivos de comunicação na *web*, com uma abordagem mais amigável, cordial e acolhedora para com os usuários, tanto no momento das interlocuções quanto na disponibilização de conteúdos.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A biblioteca universitária possui um relevante papel social, quando desenvolve atividades que possibilitam aos sujeitos o acesso, uso e apropriação da informação. Conforme Shera (1973, tradução nossa), a missão da biblioteca é maximizar a utilidade social de registros gráficos para o benefício do indivíduo e, dessa forma, da sociedade. Nessa perspectiva, a biblioteca universitária não é apenas um ambiente de busca, acesso e consulta a materiais informacionais, mas vai além, sendo essa um ambiente de troca, discussão, debate sobre as informações registradas, atividades que poderão favorecer a apropriação da informação e desenvolvimento dos sujeitos. A biblioteca ao realizar e desenvolver suas atividades cumprirá sua responsabilidade social, na medida em que atua como dispositivo informacional voltada a favorecer o crescimento social e cognitivo dos sujeitos.

Ao se ocupar da representação da informação para que se possa identificar e localizar com agilidade as informações organizadas em seu acervo, a biblioteca universitária permite a aproximação entre a informação e o usuário. Essa biblioteca também desenvolve atividades como a disseminação da informação possibilitando que os usuários estejam cientes das informações que mais diretamente poderão contribuir para ampliar seu conhecimento, além de realizar um processo de interlocução mais próxima com os usuários, a fim de diminuir as barreiras de acesso à informação.

A interação entre os sujeitos também possibilita que esses esclareçam suas dúvidas, compartilhem os relatos de experiência, as informações que estão apenas no pensamento, na mente, de cada sujeito e ainda não foram registradas, nem mesmo constam nos acervos da biblioteca. Vygotsky (2000, p. 117) reflete que, “Da mesma maneira que as interações entre a criança e as pessoas no seu ambiente desenvolvem a fala interior e o pensamento reflexivo, essas interações propiciam o desenvolvimento do comportamento voluntário da criança.” Na interlocução realizada no ambiente da biblioteca os sujeitos podem ter acesso tanto aos

conhecimentos que estão registrados nos materiais informacionais, quanto aos conhecimentos tácitos, àqueles que estão armazenados no cérebro de cada sujeito, seus saberes e experiências não registrados ou explícitos. Se a biblioteca desenvolver atividades que favoreçam os sujeitos a externalizarem seus conhecimentos poderá identificar as necessidades informacionais e possíveis inquietações sobre temas e problemáticas a serem pesquisadas, tanto individualmente quanto em grupo, potencializando a aproximação entre o conhecimento registrado nos acervos e aqueles pertencentes aos sujeitos, favorecendo o processo de significação.

Segundo Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005, p. 93) “As redes sociais constituem uma das estratégias subjacentes utilizadas pela sociedade para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram.” Então, cada sujeito que constitui a comunidade universitária possui experiências e conhecimentos que os distinguem e os aproximam através de determinados temas pelos quais eles se interessam, o que possibilita a interação com outros indivíduos, formando grupos de interesses comuns, que podem ser denominados de rede social, o que poderá gerar o compartilhamento de informações e a construção de seus conhecimentos.

As redes sociais, segundo Marteleto (2001, p. 72), representam “[...] um conjunto de participantes autônomos, unindo ideias e recursos em torno de valores e interesses compartilhados.” A autora ainda afirma que, “[...] o trabalho informal em rede é uma forma de organização humana presente em nossa vida cotidiana e nos mais diferentes níveis de estrutura das instituições modernas.” (MARTELETO, 2001, p. 72). A biblioteca universitária deve considerar essa forma de compartilhamento de informações e atuar de maneira proativa, desenvolvendo estratégias para que os atores das redes sociais se tornem usuários reais, de modo que na interação com outros sujeitos possam disseminar uma consciência sobre o papel relevante da biblioteca, além de ampliar a quantidade de usuários ativos e participantes em seu ambiente. Assim, a biblioteca ao atuar na perspectiva de favorecer a formação e o desenvolvimento de redes sociais poderá também facilitar a construção de novos conhecimentos, a partir da prática de estudos, reflexões e discussões fomentadas em seu ambiente.

Conforme Primo (2007, p.7) “A interação social é caracterizada não apenas pelas mensagens trocadas (o conteúdo) e pelos interagentes que se encontram em um dado contexto (geográfico, social, político, temporal), mas também pelo relacionamento que existe entre eles.” A partir da reflexão realizada por Primo (2007) pode-se afirmar que as bibliotecas universitárias, ao disponibilizarem dispositivos de comunicação na *web*, devem prestar

atenção para a atualização dos conteúdos, a presença dos usuários nos dispositivos, mas principalmente para a comunicação e participação entre os sujeitos. É necessário que as bibliotecas potencializem a comunicação entre os sujeitos e que haja uma relação estável entre eles, a fim de favorecer a interação. Esses aspectos poderão auxiliar na presença constante dos sujeitos nos dispositivos, gerando debates e trocas de informações mais densas, potencializando a apropriação da informação.

Atualmente, a biblioteca universitária possui um importante aliado para a comunicação com seus usuários, que é o espaço virtual. “As novas tecnologias têm alterado as configurações tradicionais das bibliotecas universitárias e o meio eletrônico e a comunicação em rede apresentam novas formas de relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários.” (SOUSA; FUJINO, 2009, p.10). Os dispositivos de comunicação na *web* vêm colaborando com a ressignificação das atividades e do fazer dos bibliotecários, auxiliando na divulgação das atividades, dos seus produtos e serviços disponibilizados pela biblioteca universitária, além de estimular a comunicação e interação dos usuários com a biblioteca.

A *web* social potencializa a colaboração e interação entre os sujeitos, rompendo com as barreiras sociais, geográficas e temporais. Ao conceituar a *web* social Blattmann e Silva (2007, p.197) afirmam que esta é: “A construção de espaços para colaboração, interação e participação comunitária tem sido chamado de *Web 2.0*.” Por meio dos dispositivos de comunicação criados e disponibilizados na *web*, os sujeitos podem compartilhar informações, atraindo indivíduos que possuam necessidades e características comuns, formando rede de contato pessoal, acadêmico e profissional.

Nesse sentido, ao criar um espaço virtual, utilizando recursos de comunicação da *web* social, a biblioteca poderá promover a participação e atuação dos usuários, seja na construção e disponibilização de textos ou no debate de informações com outros usuários. A “[...] *Web 2.0* é um novo espaço para acessar, organizar, gerenciar, tratar e disseminar a informação, conhecimentos e saberes. [...] cabe estudar, experimentar, explorar tecnologias da *Web 2.0* para facilitar o acesso e ampliar o uso da informação.” (BLATTMANN; SILVA, 2007, p.211).

Diante desse quadro, o bibliotecário deve refletir sobre o seu papel social, levando em consideração as necessidades dos usuários e as expectativas, assim como os seus limites, dificuldades e as barreiras que surgem para esses sujeitos como grandes desafios. Dessa maneira, não basta apenas organizar, representar e disseminar o conhecimento, deve ir além garantir que esse conhecimento seja visível ao usuário.

Os bibliotecários precisam [...] ir até os usuários e não apenas esperar que eles venham até a biblioteca. Ir até os usuários pressupõe também utilizar as novas possibilidades de comunicação com as redes sociais, como por exemplo, o uso do twitter e a criação de blogs para divulgar informações de forma mais direta, objetiva e atrativa para esse novo público (RESENDE, 2011, p.3).

A mediação, por meio das atividades desenvolvidas pelos bibliotecários, é um elemento essencial para favorecer o processo de construção de sentido e apropriação da informação. Nesse sentido, Vygotsky (2000, p.40) afirma que, entre o objeto e o sujeito e desse até o objeto existe outra pessoa. Essa estrutura humana é resultado de um processo de desenvolvimento profundamente enraizado nas ligações entre história individual e história social. Na perspectiva desse autor o contato entre o sujeito e a nova informação só poderá ser realizado por meio da mediação. O mediador possui um papel fundamental no processo de desenvolvimento dos sujeitos, uma vez que esse articula a aproximação entre o sujeito e o objeto, auxiliando o crescimento intrapessoal, como também atuando na aproximação entre os sujeitos, potencializando as relações sociais.

Entre essas atividades são identificadas algumas que promovem a mediação da informação por intermédio de outros dispositivos que descrevem os materiais informacionais existentes, uma esfera mais indireta, e outras que se desenvolvem no contato direto entre bibliotecários e os usuários da informação, que podem ser compreendidas como atividades de mediação direta da informação, a exemplo daquelas conhecidas como de referência e de ação cultural. Essa categorização das atividades de mediação toma como referência a conceituação apresentada por Almeida Junior (2008, p. 92), para quem a mediação da informação é,

[...] 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 Almeida Júnior a mediação da informação pode se dar de duas maneiras: implícita e explicitamente. A mediação implícita está presente nas atividades meio da biblioteca, como por exemplo, a seleção, aquisição, registro, catalogação, classificação, indexação, nas quais não há a presença do usuário, mas há a intenção de atender suas necessidades informacionais e a preocupação em fornecer formas de apoio a esses usuários na identificação e localização da informação. Logo a mediação explícita está relacionada às atividades fins, como as de disseminação seletiva da informação e do serviço de referência, nas quais há um alto grau de interlocução direta entre usuários e bibliotecários.

Os dispositivos de comunicação da *web* social disponibilizados pelas bibliotecas universitárias são entendidos, nessa pesquisa, como dispositivos que podem favorecer as

ações mediadoras de informações, tornando mais dinâmica a comunicação entre os usuários que compõem as redes sociais. Utilizar os dispositivos de comunicação da *web* social para potencializar as atividades mediadoras das bibliotecas torna-se fundamental, pois, estes já estão incorporados ao cotidiano de grande parte dos indivíduos, transformando suas formas de interação social.

3 A TRAJETÓRIA METODOLÓGICA

A pesquisa desenvolvida no Curso de Mestrado em Ciência da Informação teve por objetivo identificar e analisar como as bibliotecas das universidades federais e estaduais têm explorado os recursos de comunicação nos *websites* para ampliar suas ações voltadas à mediação para o acesso e uso da informação. Por se tratar de um universo de grandes proporções trabalhou-se com uma amostra composta pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas dessas universidades já que, em princípio, desenvolvem liderança na adoção e experimentação de novas ferramentas.

Na análise dos *websites* das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES foram identificadas 91 bibliotecas centrais e/ou sistemas que utilizam algum tipo de dispositivo para o estabelecimento da comunicação entre bibliotecários e usuários, como também os tipos de dispositivos de comunicação utilizados por elas, o tipo de interlocução que ocorria com maior frequência e de que maneira os bibliotecários costumavam formular suas respostas. Também se buscou avaliar as possibilidades de abertura para ampliação, continuidade e fortalecimento da interlocução entre usuários e biblioteca. Esse último resultado foi apresentado e discutido nesse trabalho, por evidenciar maior aproximação com as atividades de mediação da informação no ambiente das bibliotecas universitárias.

4 APRESENTAÇÃO E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Como resultado da oferta de dispositivos de comunicação das 129 bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas que oferecem diversas informações em seus *sites*, 91 delas disponibilizam algum tipo de dispositivo que permite uma interação direta com seus usuários. Desses 91 *sites*, 39 deles (42,9%) pertencem às bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES e 52 (57,1%) pertencem às bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES Estaduais.

Ao examinar o uso dos dispositivos de comunicação da *web* social pelas bibliotecas centrais e sistemas de bibliotecas das IES, se percebe certo avanço em relação às pesquisas anteriores, já que dos 91 *sites* de bibliotecas examinados que possuem algum tipo de

dispositivo de comunicação (IFES - 39 / IES Estaduais - 52) realizam um total de 103 ofertas de dispositivos de comunicação da *web* social. Ainda verificou-se que das 45 ofertas de dispositivos da *web* social nos *sites* das bibliotecas das IFES, a maior parte delas corresponde ao *twitter* (18 - 40,0%), ao *facebook* (10 - 22,2%) e ao *blog* (8 - 17,8%), resultados semelhantes aos obtidos junto às bibliotecas das IES Estaduais, onde 22 ofertas dizem respeito ao *twitter* (37,9%), 16 ao *blog* (27,6%) e 7 ao *facebook* (12,1%). Apesar de existir uma inversão quanto ao lugar ocupado pelo *blog* e *facebook* nas bibliotecas das IES Estaduais (*facebook* – 12,1% - *blog* – 27,6%) e das IFES (*blog*– 17,8% - *facebook* – 22,2%), observa-se que depois do *twitter*, esses dispositivos são os que mais se destacam quanto à utilização pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades públicas brasileiras.

Os dispositivos de comunicação da *web* social ao serem adotados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das universidades federais e estaduais podem favorecer uma comunicação mais intensiva e colaborativa entre usuários e entre usuários e bibliotecários. Participando-se desse pressuposto, buscou-se investigar como vem se dando a comunicação entre usuários e biblioteca através desses dispositivos da *web* social, identificando a existência de algum tipo de interlocução, como também examinando se e como os bibliotecários respondem às questões apresentadas pelos usuários, além de verificar se a resposta oferecida ao usuário pelo bibliotecário deixa alguma possibilidade de abertura para uma interlocução continuada.

O processo de interlocução que as bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES têm realizado com seus usuários, é uma importante contribuição que pode oferecer ao desenvolvimento desses sujeitos, tanto na obtenção de informações importantes que favoreçam o acesso e uso das informações quanto da ressignificação e ampliação do papel da biblioteca para a formação acadêmica e social deles. Dessa maneira, compreende-se que o bibliotecário, por meio da resposta ofertada, pode conduzir o usuário a uma permanência na utilização dos produtos e serviços oferecidos pela biblioteca, levando-o a explorar esses recursos continuamente.

A ação mediadora por interlocução pode ocorrer quando, por exemplo, os bibliotecários estimulam a visita dos usuários ao espaço físico da biblioteca, motivando-os a buscarem e acessarem as informações disponíveis nos acervos, ou ainda quando a resposta utiliza uma linguagem flexível e informal, tornando a comunicação amigável e acolhedora, gerando uma aproximação entre usuários e bibliotecários. Se a resposta oferecida pelo bibliotecário nos dispositivos de comunicação da *web* social abre a possibilidade de continuidade dessa interlocução e do fortalecimento na relação com os usuários, acredita-se

que esse profissional, mediador da informação, também estará cumprindo sua missão de favorecer o acesso e o uso da informação, como também de auxiliar os sujeitos a suprirem suas necessidades informacionais.

Nessa perspectiva, identificou-se que o *blog* (98 – 36,9%), o *twitter* (87 – 32,8%) e o *facebook* (75 – 28,3%) são os dispositivos de comunicação da *web* social que mais potencializaram iniciativas de interlocução no contexto das bibliotecas das IES Estaduais analisadas. Essas tentativas de interlocução obtiveram ou não respostas tanto dos usuários quanto de representantes da biblioteca. Entre as iniciativas de interlocução dos usuários que obtiveram resposta por parte dos bibliotecários 72 (66,7%) delas foram apresentadas no *twitter*, 22 (20,4%) no *blog* e 13 (12,0%) no *facebook*, essas interlocuções partiram de questões e/ou comentários apresentados pelos usuários. Esse resultado sinaliza que tais dispositivos favoreceram mais intensamente a comunicação entre os usuários e os bibliotecários, quebrando as barreiras de espaço e tempo.

Por outro lado, entre os dispositivos de comunicação da *web* social, tais como: *orkut*, *Twitter*, *Wiki*, *Flickr*, *RSS*, *Facebook* *Knol*, o *blog* também apresenta o maior percentual (63,6%) de questões apresentadas pelos usuários que não obtiveram respostas de representantes da biblioteca. Esse dado indica a necessidade das bibliotecas repensarem o uso que estão fazendo desse dispositivo, já que ao deixar de responder a 75 questionamentos e/ou comentários nos *blogs* acabam demonstrando aos seus usuários pouca preocupação com o uso que fazem desse dispositivo, cuja função primeira é a de ampliar a comunicação com seu público, aproximando-o do seu ambiente, serviços e produtos, mantendo uma interlocução que favoreça a mediação da informação, com o objetivo de intensificar o acesso, uso e apropriação da informação.

Quanto às iniciativas de interlocução realizadas por bibliotecários e/ou por outro funcionário da equipe da biblioteca, apenas o *twitter* apresenta 5 (100%) respostas e/ou comentários dos usuários, embora tenham realizado 12 tentativas de interlocução pelo *twitter*. Ainda em relação às iniciativas de interlocução realizadas por profissionais da biblioteca, das 34 tentativas de interlocução 25 (73,6%) questões e/ou comentários apresentados no *facebook* não obtiveram respostas e/ou comentários dos usuários.

Os dispositivos da *web* social em destaque como *wiki*, *RSS*, *knol*, *youtube*, *flickr* e *delicious*, embora tenham sido adotados pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES, não foram utilizados de maneira que potencializassem uma dinâmica no processo de interlocução entre usuários e entre usuários e bibliotecários. Entre os dispositivos sinalizados o *wiki* e o *knol* foram utilizados apenas para divulgar informações, em

sua maioria, institucionais, sendo que essa ação poderia ser adotada, mas não apenas para apresentar e sim para produzir as informações de modo coletivo e participativo, que contasse com a colaboração dos usuários e não apenas mantendo-os em posição passiva.

Já em relação às bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IFES, o *youtube*, *flickr* e *delicious*, apesar de se constituírem em dispositivos capazes de potencializar a formação e o desenvolvimento de redes sociais no espaço virtual, não foram utilizados de maneira a possibilitar a interação entre usuários e bibliotecários.

Ainda verificou-se que o *twitter* (134 – 59,1%), o *facebook* (70 – 30,8%) e o *formspring* (20 – 8,8%) são os dispositivos mais utilizados nas iniciativas de interlocução entre bibliotecários e usuários. Quanto as tentativas de interlocução realizadas por representantes das bibliotecas, das 18 comunicações efetuadas, apenas 2 obtiveram respostas e 16 não receberam comentários e/ou respostas dos usuários. Desse quantitativo, 11 (68,8%) tentativas de interlocução sem retorno ocorreram através do *twitter* e 5 (31,2%) pelo *facebook*. Já das 83 tentativas de comunicação dos usuários que não obtiveram resposta dos representantes da biblioteca, 56 delas (67,5%) ocorreram no *facebook*.

Por outro lado, das 126 tentativas de interlocução dos usuários com respostas dos representantes da biblioteca, 98 (77,8%) das interações ocorreram através do *twitter*, 19 (15,1%) por meio do *formspring* e 9 (7,1%) pelo *facebook*. Esses dados guardam semelhanças como as informações apresentadas sobre as IES Estaduais onde o *twitter* (72 – 66,7%) e o *facebook* (13 – 12,0%) se destacaram pela quantidade de tentativas de interlocução que foram bem sucedidas porque obtiveram resposta.

O *blog*, no âmbito das IFES não contribuiu para a interlocução efetiva entre usuários e bibliotecários, logo que foram identificadas apenas 3 (3,6%) tentativas de ação desse tipo nos dispositivos sem obtenção de resposta, situação um pouco diferente da apresentada pelo *blog* (com resposta 22 – 20,4% - sem resposta 75 – 63,6%) no contexto das bibliotecas das IES Estaduais embora se mantenha um número elevado de tentativas de interlocução sem resposta.

Ao se verificar os dados quanto à iniciativa de interlocução por parte dos usuários que obtiveram respostas dos representantes das bibliotecas, identifica-se que o *twitter*, tanto nas IES Estaduais (72 – 66,7%) quanto nas IFES (98 - 77,8%), é o dispositivo que mais potencializou a comunicação entre bibliotecários e usuários no contexto das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas.

Observou-se também que uma parte significativa dos comentários emitidos nos dispositivos de comunicação pelos usuários (IES Estaduais - 118 iniciativas/ IFES - 83 iniciativas) não obtiveram retorno dos bibliotecários. Essa tentativa de interlocução sem êxito

pode inibir esses usuários a continuarem utilizando os dispositivos na tentativa de desenvolver uma interação direta com a biblioteca, o que pode ser compreendido como um entrave na aproximação dos usuários e na ampliação de ações de mediação da informação. Essas bibliotecas devem avaliar as atividades desenvolvidas nos dispositivos, buscando redimensionar as interlocuções, de modo que os usuários, além de obterem respostas às suas inquietações, também possam ter a possibilidade de abertura para uma interlocução contínua com a biblioteca.

A partir da identificação das interlocuções e/ou tentativas de comunicações entre as bibliotecas e usuários ou entre usuários nos dispositivos de comunicação, partiu-se para a apreciação dessas interações, destacando-se nesse texto alguns exemplos de interlocuções e/ou suas tentativas que ocorreram nos dispositivos. Assim, a seguir são apresentadas interlocuções dos três dispositivos que mais se destacaram pela quantidade de interlocuções realizadas, tanto nas bibliotecas das IFES quanto nas IES Estaduais, que foram o *twitter*, o *blog* e o *facebook*.

Na observação realizada foram identificadas interlocuções como: comentários, elogios, agradecimentos e mensagens de descontração apresentadas pelos usuários através dos dispositivos de comunicação, que muitas vezes ficam sem retorno ou, quando ele ocorre, se limita a uma resposta ou comentário bastante sucinto, como pode ser observado na seguinte tentativa de interlocução em que o usuário não recebe um retorno quando manifesta sua satisfação com a biblioteca quando diz: “Adoro estudar na @_BCZM_ ! Sempre muito produtivo. :D”. O mesmo ocorrendo quando o usuário ao emitir um elogio ao representante da biblioteca no dispositivo: “huahuahua! A pessoa que posta nesta [neste] blog é muito espirituosa! Parabéns!”, recebe uma resposta bastante breve, “Obrigada! =]”. No entanto, as bibliotecas precisam compreender que o espaço do agradecimento ao elogio e ao comentário positivo representa uma oportunidade de se estreitar a relação com o usuário.

Pode-se, a partir desse tipo de interlocução, apresentar aos usuários caminhos de uso mais produtivos dos serviços oferecidos pela biblioteca, ampliando a aproximação entre usuários, bibliotecários e biblioteca. Essa conduta pode promover uma atmosfera amigável, um ambiente propício à interação positiva, já que, como defende Primo (2007), a interação social não se dá apenas na mensagem trocada (conteúdo) entre os sujeitos, mas também no relacionamento desenvolvido entre eles. Segundo o autor, esse relacionamento se caracteriza pela reciprocidade, intensidade e intimidade, essa última se manifesta pela familiaridade entre os sujeitos.

Na perspectiva apresentada por Primo (2007) sobre a interação social, analisando a interação entre os sujeitos nos dispositivos das bibliotecas, pode-se refletir que a busca de reciprocidade, intensidade e intimidade pelos usuários são representadas nos elogios e mensagens amigáveis e de descontração, favorecendo a interação entre eles e os bibliotecários. O retorno a essas ações torna-se necessário para que o uso do dispositivo se intensifique e a interlocução entre bibliotecários e usuários cresça num clima amigável e confortável, favorecendo as atividades de mediação da informação que poderão ampliar a utilização das informações contidas nos acervos das bibliotecas universitárias, como também aquelas indicadas pelas bibliotecas, mas acessadas no ambiente virtual. Além disso, essas ações comunicativas mais descontraídas podem contribuir para ressignificar a imagem social da biblioteca e do bibliotecário.

Quanto às iniciativas das bibliotecas em desenvolver uma comunicação mais amigável e descontraída com os usuários, como agradecer, cumprimentar e saudá-los por meio dos dispositivos, apesar de ter se revelado em número reduzido (42 nas bibliotecas das IFES e 60 nas bibliotecas das IES Estaduais), elas vem acontecendo. Essas manifestações proporcionam uma aproximação maior e fortalecem a possibilidade de uma relação mais amigável entre os usuários e a biblioteca. Por outro lado, essas iniciativas foram realizadas apenas em 15 dispositivos das bibliotecas das IES Estaduais e em 8 dispositivos das bibliotecas das IFES. Esse resultado alerta para a necessidade das demais bibliotecas universitárias atentarem para a importância de ações e estratégias de comunicação desse tipo.

Outra ação comunicativa que merece destaque corresponde à manifestação de elogios por parte dos usuários em relação à conduta adotada pelos representantes das bibliotecas no processo de comunicação, a exemplo desta interlocução no blog de uma biblioteca: “huahuahua! A pessoa que posta nesta [neste] blog é muito espirituosa! Parabéns!”.

Essa manifestação indica a existência de uma possível transformação da imagem do profissional bibliotecário junto ao usuário, já que este parece surpreso e feliz em perceber a atitude espirituosa, descontraída e cordial desse profissional no processo de interlocução no *blog* da biblioteca. Essa conduta profissional, em certa medida, parece incentivar os usuários à participação nos dispositivos. Assim, a partir de suas respostas no processo de comunicação, os bibliotecários podem direcionar e também estimular os usuários no uso e apropriação da informação conforme afirma Gomes (2008).

A ação mais cordial também está presente na linguagem que os bibliotecários adotaram em algumas situações ao se comunicarem com os usuários, como é possível verificar nesta resposta do representante de uma biblioteca: “Ah! Legal essa ideia Usuário!!

;)” Observa-se neste caso o uso de uma linguagem mais informal, mais frequentemente utilizada pelos usuários nos dispositivos de comunicação da *web* social, principalmente os mais jovens. Esse resultado indica a existência de situações de interação entre bibliotecários e usuários que se aproximam da utilização de palavras ou signos que, como afirmou Vygotsky (2000), constituem um meio de contato social entre os sujeitos que os aproxima na cooperação. A adoção de uma linguagem mais coloquial pelos representantes das bibliotecas, em alguns casos, pode criar uma situação em que os usuários sintam os bibliotecários mais próximos e abertos às ações cooperativas.

Quando os bibliotecários assumem uma postura como essa, podem estimular os usuários a interagirem, sem a preocupação de adequar sua linguagem, sentindo-se mais confortáveis para um estilo de comunicação que frequentemente já adotam com outros sujeitos nos espaços virtuais. Esse tipo de comunicação se aproxima do que Simeão (2008) denomina de uma comunicação extensiva, uma comunicação mais flexível, sem regras pré-definidas ou controles. No processo da comunicação para a mediação da informação, o bibliotecário deve avaliar, refletir e aperfeiçoar sua interlocução com o usuário, de modo que proporcione maior conforto a eles quando manifestarem o desejo de se comunicar. Dessa maneira, os bibliotecários abrem um espaço de interlocução no qual os usuários se sentirão mais seguros para expor suas ideias, críticas, dúvidas e sugestões, gerando melhores condições para a realização das atividades de mediação da informação.

Esse resultado sugere que ações de comunicação mais flexíveis por parte do usuário, que dificilmente ocorreria em situações de comunicação presencial no espaço físico da biblioteca, passam a ocorrer no ambiente *web* da biblioteca, onde surge um comportamento mais espontâneo e a utilização de uma linguagem mais informal por parte dos usuários e bibliotecários. Esse resultado confirma o que defendem Sousa e Fujino (2009), quando afirmam que as novas tecnologias têm contribuído para modificar as atividades tradicionais realizadas pelas bibliotecas universitárias e o meio eletrônico e a comunicação em rede alteram as relações entre usuários e sistemas e entre usuários e bibliotecários. Assim, pode-se afirmar que a comunicação desenvolvida através dos dispositivos de comunicação na *web* tem colaborado com a ressignificação das atividades e do fazer dos bibliotecários, assim como com a alteração do processo de comunicação e interação desses profissionais com os usuários da informação.

Outro dado que chama atenção, na relação entre usuários e representantes da biblioteca, é a falta de informações sobre quem gerencia e responde as questões apresentadas pelos usuários nos dispositivos de comunicação. Primo (2007) constatou em sua pesquisa que

existe nos dispositivos de comunicação na *web* uma ação por parte dos sujeitos de não se identificarem em virtude de um sentimento de proteção. Nos dispositivos de comunicação das bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas analisados foi observado que muitos dos representantes dessas bibliotecas preferiram a não exposição dos seus nomes, já que apenas 7 bibliotecas das IES Estaduais e 2 bibliotecas das IFES apresentaram essa informação.

A ausência do nome de quem realiza essa atividade pode ocorrer em virtude do sentimento de proteção que aponta Primo (2007), a exemplo da comunicação a seguir: “Seria muito abuso da minha parte perguntar quem é a pessoa legal por detraz [de trás] desse twitter? #=D” Em resposta o representante da biblioteca escreve: “De forma alguma seria abuso. Resposta enviada via DM para você.” Na resposta ofertada observa-se a tentativa de não exposição pública da identidade, preferindo-se manter o sigilo, com a resposta enviada por meio de um mecanismo privativo. Esse comportamento merece reflexão por parte dos profissionais que realizam ações mediadoras. Tal atitude, embora não represente necessariamente uma barreira para que se realize a interlocução com os usuários, pode ser compreendida como um fator inibidor de uma relação mais confortável e acolhedora.

Por outro lado, quando os usuários identificam o nome do bibliotecário ou de outro profissional que representa a biblioteca nos dispositivos, se sentem mais motivados a interagir, aumentando a confiabilidade nas orientações recebidas, como se pode observar na continuação da interlocução anterior: “Aew arrasou! Parabéns pelo twitter!” Percebe-se que o usuário vibra, quando é informado de quem se trata o profissional que interage com ele pelos dispositivos. A interação com a biblioteca não apenas se desenvolve com usuários que possuem vínculo com a universidade a qual a biblioteca pertence, como também com usuários de outras instituições, ou que nem mesmo fazem parte da universidade, como no seguinte exemplo: “Tenho 15 anos e irei fazer vestibular para entrar na usp medicina, gostaria de saber se poderia estudar em uma das bibliotecas para me preparar mais.guardo uma resposta breve. Agradecida: *Usuário 5*”. Nessa interlocução a resposta enviada pela biblioteca é bastante amigável e acolhedora: Olá *Usuário 5*. Ficamos felizes em saber que você já está trabalhando para entrar na USP. Em geral, a maior parte das nossas bibliotecas é aberta ao público, bastando checar quais os horários disponíveis e os respectivos endereços. Veja mais em <http://www.usp.br/sibi>, na aba “Bibliotecas”, no menu superior. Escolha a que for mais próxima de você. Boa sorte, Bibliotecária 4.

Esse resultado aponta os dispositivos de comunicação como intermediários entre as bibliotecas universitárias e seus usuários potenciais (sujeitos que não possuem vínculo com a IES). Dessa maneira, a comunicação pelos dispositivos das bibliotecas universitárias na *web*

possibilita o rompimento das barreiras do espaço e do tempo, aproximando-as dos futuros usuários e auxiliando-as no cumprimento de sua missão de atender à sociedade em toda sua extensão, como defende Shera (1977), proporcionando o acesso à informação não apenas a comunidade acadêmica, mas a todos aqueles que possuem necessidades informacionais.

Também foram observadas iniciativas de interlocução por parte dos representantes da biblioteca. Essas ações podem ser entendidas como de interferência para realização do que Almeida Junior (2008) denomina de mediação direta da informação. Ao realizarem tentativas de interlocução com os usuários, os bibliotecários aproximam esses sujeitos da biblioteca e podem despertar neles o desejo de se comunicarem, expondo suas necessidades informacionais, como se pode constatar no exemplo a seguir: “Está com dificuldade de localizar um livro no acervo? Lembre-se de anotar o nr [número] de chamada, ele é o endereço na estante. Qualquer dúvida, fale com o pessoal das ilhas no acervo, eles vão te ajudar a localizar o livro que procura. Esconder livro na biblioteca é muito #Fail.” Esse exemplo mostra uma biblioteca fazendo uso e explorando os dispositivos para ampliar o processo de comunicação com seus usuários reais e potenciais, numa atitude proativa de antecipação da dúvida quanto ao processo de localização dos materiais no acervo, se aproximando e atraindo os usuários através de suas atividades e não esperando passivamente que esses procurem a biblioteca, atitude que Resende (2011) compreende como relevante.

As iniciativas de interlocução dos representantes das bibliotecas identificadas foram em quantidade reduzida (IES Estaduais – 39/ IFES – 18). Porém, ao se observar alguns exemplos dessas iniciativas, foi possível perceber que há o desejo de chamar atenção dos usuários para o uso efetivo do acervo e exploração das atividades desenvolvidas na biblioteca, comportamento que reafirma a tese de Perrotti (2010) de que na mediação também há a interferência do próprio desejo do mediador (no caso, o profissional da informação), e não apenas do desejo do outro (usuário) com o qual se estabelece a interação. O bibliotecário (mediador da informação, ao tomar a atitude de incentivar a interlocução, consciente ou inconscientemente, tem em pauta seu próprio desejo de favorecer a aproximação do usuário com a biblioteca, possibilitando assim a realização de atividades de mediação que tenham por objetivo o acesso, uso e apropriação da informação pelo usuário. Por outro lado, também o bibliotecário está se relacionando com o desejo dos usuários, estimulando-os a interagirem com o ambiente da biblioteca.

A biblioteca enquanto ambiente que trabalha diretamente com a informação, desde a sua geração, organização, recuperação e circulação, deve investir em estratégias que favoreçam a interação entre os sujeitos, já que é na relação com outros sujeitos que se

desenvolvem as condições necessárias ao desenvolvimento cognitivo, o que é fundamental para o processo de ensino-aprendizagem, como defendem Vygotsky (2000); Almeida Junior (2010) e Gomes (2000).

Entendendo-se as redes sociais na perspectiva de Marteleto (2001), como um conjunto de sujeitos autônomos, que se aproximam por interesses e valores semelhantes, compartilhando através dessa relação ideias e recursos, uma rede social não se restringe apenas a mera existência de um conjunto de pessoas inscritas em um dispositivo de comunicação, mas sim um agrupamento de pessoas com participação ativa, com interação entre os membros para manifestação de suas opiniões, conceitos, dúvidas, críticas e pensamentos sobre um fenômeno de interesse comum.

Assim, pode-se inferir que a existência de redes sociais nos dispositivos de comunicação das bibliotecas poderia favorecer o debate entre os sujeitos, gerar por meio das leituras e discussões dos conteúdos apresentados pela biblioteca, a produção de novos conhecimentos. Conforme Tomaél, Alcará e Di Chiara (2005), as redes sociais constituem uma das estratégias da sociedade para favorecer a troca de informações e de conhecimentos entre os sujeitos que as integram. Todavia não foi identificado qualquer tipo de formação de grupos de discussão nos dispositivos dessas bibliotecas, resultado que sugere a importância das bibliotecas refletirem sobre como elas podem atuar no estímulo dessas redes.

As sugestões, dúvidas, críticas e reflexões sobre conteúdos apresentados pelas bibliotecas, ou sobre a própria biblioteca nos dispositivos de comunicação, poderiam ser destacadas pelos bibliotecários, de modo que existisse um debate e outros usuários pudessem compartilhar relatos de experiência com outros usuários ou bibliotecários. Essa troca de experiências propicia condições para o estímulo ao que Vygotsky (2000) chama de fala interior, pensamento reflexivo, além do desenvolvimento do comportamento voluntário. Nessa interação os usuários poderiam ter acesso tanto aos conhecimentos contidos nos acervos das bibliotecas, quanto aos conhecimentos tácitos, a saberes e experiências não registrados (não explícitos) que só podem ser acessados por meio da colaboração coletiva.

Ao potencializar o desenvolvimento de redes sociais, a biblioteca pode assumir outra atividade também muito importante, que consiste na promoção da leitura. Esta é uma responsabilidade inerente às atividades de mediação da informação desenvolvidas em seu espaço, pois como afirmam Perrotti e Pieruccini (2007), tanto a obtenção quanto a transmissão da informação exigem dos sujeitos saberes e fazeres especiais e especializados. A busca e o acesso à informação exigem dos usuários competências, o desenvolvimento de estratégias de como e onde buscar informações, a identificação dos profissionais que podem

auxiliá-los, mas também cooperar com o desenvolvimento de suas habilidades e competências, para que se tornem autônomos e proficientes na recuperação e uso da informação.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos resultados desta pesquisa sinaliza alguma evolução no uso dos espaços virtuais pelas bibliotecas centrais e/ ou sistemas de bibliotecas das universidades brasileiras, especialmente na iniciativa em adotar os dispositivos de comunicação para disponibilizar informações e para aproximação entre bibliotecários e usuários, como também na ressignificação das atividades de mediação dessas bibliotecas e da imagem de ambiente de informação e seus profissionais.

Entretanto, um fator que chama atenção é a exploração limitada do potencial de comunicação nos dispositivos da *web* social pelas bibliotecas centrais e/ou sistemas de bibliotecas das IES Estaduais e das IFES. Ainda não ocorre o uso desses dispositivos na ampliação ou renovação de atividades promotora do debate e interação entre usuários e entre usuários e bibliotecários.

Com a realização desta pesquisa também foi possível constatar que as interlocuções ocorreram em uma quantidade pequena de dispositivos das bibliotecas, o que aponta que mesmo o número de interlocuções sendo significativo, essas foram potencializadas por um grupo menor de bibliotecas. Resultado que indica a necessidade de que as bibliotecas e seus representantes passem a refletir sobre a maneira pela qual estão utilizando os dispositivos de comunicação, assim como a tornarem uma ação constante a análise sistemática de como se desenvolve o processo de comunicação nos seus dispositivos e naqueles de outras bibliotecas, a fim de identificar possibilidades de enriquecimento de suas atividades.

O espaço do debate, da troca de informações, da interação entre os usuários, embora venha sendo disponibilizado pelas bibliotecas, não tem sido potencializado de modo planejado como uma ação efetiva e sistemática da biblioteca para a mediação do processo de interlocução em torno da informação. Disponibilizar um espaço em que os usuários possam apresentar seus comentários não é suficiente para proporcionar um ambiente convidativo para o debate e interlocução, é preciso que as bibliotecas intensifiquem a disponibilização de conteúdos em diversas abordagens, fortaleça sua relação com os usuários, convidando-os para participarem das discussões nos dispositivos tornando esse ambiente em um espaço de exposição de ideias, informações, conhecimentos, sugestões e críticas.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da Informação e Múltiplas Linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: Universidade de São Paulo, 2008. 1 CD-ROM.

BLATTMANN, Ursula; SILVA, Fabiano Couto Corrêa da. Colaboração e interação na web 2.0 e biblioteca 2.0. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v. 12, n. 2, 2007. Disponível em: <<http://revista.acbsc.org.br/index.php/racb/article/view/530/664>>. Acesso em: 20 set. 2009

GOMES, Henriette Ferreira . A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **Datagramazero** [Rio de Janeiro], v. 9, n. 1, fev. 2008. Disponível em: <http://dgz.org.br/fev08/F_I_art.htm>. Acesso em: 1 out. 2009.

GOMES, Henriette Ferreira. O ambiente informacional e suas tecnologias na construção dos sentidos e significados. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/viewArticle/267>>. Acesso em: 14 mar. 2010.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n1/a09v30n1.pdf>>. Acesso em: 12 mar. 2010.

PERROTTI, Edmir. **Infoeducação**, 2010. Slides das aulas da disciplina **Mediação e Apropriação da Informação**, ministrada no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFBA, em junho de 2010.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. Ginez de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy P. (Org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. p. 47-96.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **E-Compós**, Brasília, v.9, 2007. Disponível em: <<http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2009.

RESENDE, Erica dos Santos. O bibliotecário e a evolução do serviço de referência na biblioteca universitária. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 24., 2011, Maceió. **Anais...** Maceió: Febab, 2011. 1 CD-ROM.

SHERA, Jesse H. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 6, n. 1, p. 9-12, 1977

SIMEÃO, Elmira. Indicadores da comunicação extensiva e novas formas de apropriação da informação. In: COLÓQUIO MEDIAÇÕES E USOS DE SABERES E DA INFORMAÇÃO: um diálogo França - Brasil, 1., 2008, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Rede MUSSI, 2008. p. 195- 207.

SOUSA, Margarida Maria de; FUJINO, Asa. A biblioteca universitária como ambiente de aprendizagem no ensino superior: desafios perspectivas. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 10., 2009, João Pessoa. **Anais...** João Pessoa: UFPB, 2009. 1 E-BOOK.

TOMAÉL, Maria Inês; ALCARÁ, Adriana Rosecler; DI CHIARA, Ivone Guerreiro. Das redes sociais à inovação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 2, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n2/28559.pdf>>. Acesso em: 12 abr. 2010.

VYGOTSKY, L. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

“CULTURAS DE VIGILÂNCIA”, “REGIMES DE VISIBILIDADE”: NOVOS CAMINHOS PARA A PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

“SURVEILLANCE CULTURES”, “VISIBILITY REGIMES”: NEW AVENUES FOR RESEARCH IN INFORMATION SCIENCE

Arthur Coelho Bezerra

Resumo: Embora as práticas de vigilância estejam diretamente ligadas à circulação e apropriação da informação e, especialmente, de dados pessoais, trabalhos dedicados a esse tema ainda são raros no contexto brasileiro de produção acadêmica da Ciência da Informação. Buscando ampliar o conhecimento de pesquisadores da área sobre as práticas de vigilância presentes nas sociedades contemporâneas, apresentarei os conceitos de “culturas de vigilância”, de Lyon, e de “regimes de visibilidade”, de Bruno, Kashimiro e Firmino, que ajudam a pensar em como a cultura de compartilhamento de informações pessoais, vigente nas redes digitais, convive com um modelo de vigilância distribuída, operado de maneira descentralizada por governos, empresas e indivíduos, que põe em xeque as liberdades individuais. Ao final, discutirei a importância da privacidade individual como um dos principais pontos contemplados pelo marco civil da internet brasileira, não sem antes discorrer sobre os estudos do campo da vigilância que marcaram a produção acadêmica do último século sobre o tema.

Palavras-chave: Vigilância. Visibilidade. Monitoramento. Panoptismo. Controle.

Abstract: Although surveillance practices are directly related to the circulation and appropriation of information and especially of personal data, works devoted to this subject are still rare in the Brazilian context of academic literature of Information Science. Seeking to expand the knowledge of researchers on surveillance practices present in contemporary societies, I introduce the concepts of "surveillance cultures", Lyon, and "regimes of visibility," Bruno, Kashimiro and Firmino, that can help us think how the culture of sharing information, as found in digital networks, coexists with a model of distributed surveillance, operated in a decentralized way by governments, businesses and individuals, which calls into question the individual freedom. At the end, I will discuss the importance of privacy as one of the main points covered by the “marco civil” of Brazilian internet, not without glossing over the field of surveillance studies that marked the academic literature of the last century on the topic.

Keywords: Surveillance. Visibility. Monitoring. Panoptism. Control.

1 INTRODUÇÃO

Festejada sem maiores ressalvas até bem pouco tempo, a cultura do compartilhamento de informações pessoais na rede mundial de computadores, especialmente no âmbito das redes sociais, é cada vez mais problematizada por pesquisadores interessados no tema da vigilância. Entretanto, embora as práticas de vigilância estejam diretamente ligadas à circulação e apropriação – muitas vezes indevida – da informação, bem como a outros fenômenos caros ao campo da Ciência da Informação (CI), trabalhos dedicados a esse tema ainda são raros no contexto brasileiro de produção acadêmica da área.

Uma pesquisa nos sistemas de busca de alguns periódicos científicos que são referência no campo da CI no Brasil, como as revistas *Informação & Sociedade: Estudos*, *Ciência da Informação*, *DataGramZero*, *Liinc em Revista*, *Transinformação* e *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, revela que praticamente inexistem artigos que abordem os temas da vigilância e do monitoramento de dados pessoais sob perspectivas sociais, culturais e políticas, tal como discutidos por autores como Foucault (2005; 2012; 2013), Deleuze (1992), Lyon (2002; 2007; 2010; 2014), Bauman (2013) e outros. Uma das exceções fica por conta do artigo de Thiesen e Patrasso (2012), no qual os autores se debruçam sobre relatórios, fotografias e outras formas de cadastro de pessoas realizadas pela instituição que deu origem, em 1903, à sistematização da informação de natureza identificatória - o Gabinete de Identificação e de Estatística do Rio de Janeiro (hoje Instituto Felix Pacheco), principal órgão de cadastro de dados pessoais do estado. Ainda na literatura científica do campo da CI, uma outra referência é o recém publicado artigo de Pellanda (2014) que, a partir de uma discussão sobre o *google glass*, um par de óculos que contém uma câmera acoplada (chamado de *wearable*, algo como “vestível”), problematiza os potenciais usos dessa tecnologia no sentido de uma maior carga de vigilância e controle sobre os cidadãos.

Há outros artigos nos quais o tema é abordado, como nos trabalhos de Marteleto (2010) e Silveira (2000), mas apenas de uma forma transversal e não como foco da discussão apresentada. Percebendo tal lacuna no campo da CI, propus-me o desafio de dedicar esta comunicação científica à vigilância e ao monitoramento de informações pessoais por indivíduos, empresas e governos, fenômenos que permeiam as sociedades atuais, sejam elas de Estados ditatoriais ou democráticos.

No presente trabalho, em primeiro lugar, chamarei a atenção para a relevância dos estudos da vigilância no campo da CI, a partir do uso de duas expressões: “culturas de vigilância”, proposta por Lyon (2014), e “regimes de visibilidade”, proposta por Bruno, Kashimiro e Firmino (2010). Não se tratam, é bom esclarecer, de conceitos consagrados nos estudos da vigilância, mas, antes, de propostas conceituais de autores com reconhecida dedicação aos estudos sobre vigilância, que considero estimulantes para a pesquisa em CI.

Posteriormente, irei apresentar, em linhas gerais, os trabalhos de alguns importantes autores que se debruçaram sobre o tema ao longo do período moderno, e que são referências incontornáveis para todos que pretendem desenvolver agendas de pesquisa no referido campo. Finalmente, com vistas a reiterar a importância da realização de pesquisas sobre vigilância, citarei o caso específico de como a questão da privacidade foi contemplada pelo marco civil

da internet, recém-aprovado no Brasil. Nesse ponto, procurarei destacar as relações existentes entre a privacidade de pessoas, governos e empresas e as perspectivas de circulação, respectivamente, de dados pessoais, governamentais e empresariais na rede mundial de computadores.

Reunidos, os objetivos supracitados têm como finalidade maior a abertura de novas sendas que permitam ampliar o conhecimento, tanto de cientistas da informação quanto de outros pesquisadores, sobre as práticas de vigilância presentes nas sociedades contemporâneas.

2 “CULTURAS DE VIGILÂNCIA” E “REGIMES DE VISIBILIDADE”

Os debates em torno do tema da vigilância ganharam força no Brasil após a divulgação, amplamente noticiada pelos veículos de comunicação, de práticas de espionagem perpetradas pela Agência Nacional de Segurança dos EUA (NSA, na sigla em inglês), tendo como foco a quebra da criptografia de mensagens que circulam pela internet e o armazenamento de metadados – e possivelmente de dados – de comunicações entre cidadãos, governos e empresas. Não apenas países considerados pelo governo estadunidense como integrantes do Eixo do Mal (como China, Rússia e Irã) foram alvos de espionagem, mas também Brasil, México, Alemanha e França, por motivos que claramente ultrapassam o âmbito da segurança pública.

Tais abusos do poder de vigilância do governo norte-americano vieram à tona por meio de denúncias do ex-analista de segurança da NSA, Edward Snowden, ao jornalista Glen Greenwald, do periódico inglês *The Guardian*. O programa de vigilância Prism, usado pela agência de espionagem, coletaria dados de provedores online, como e-mail, chats, vídeos, fotos e toda a sorte de dados armazenados na internet, com o envolvimento de gigantes da internet, como Google e Facebook (GREENWALD, 2013). As práticas de vigilância por parte do governo norte-americano, embora não sejam recentes, intensificaram-se após os ataques às torres gêmeas em 11 de Setembro de 2001, e sem que houvesse resistência da população civil (LYON, 2010). Em paralelo, a ampliação de tais práticas contribuiu para que crescesse, entre a comunidade acadêmica, o interesse pelo tema.

O sociólogo David Lyon, diretor do *Surveillance Studies Centre* da Queens University em Ontario, Canada, escreveu no editorial do primeiro número da revista científica *Surveillance & Society*, de 2002, que “estudos de vigilância são descritos como uma iniciativa interdisciplinar para entender as cada vez mais complexas formas em que dados pessoais são coletados, armazenados, transmitidos, verificados e utilizados como meio de influenciar e

gerir pessoas e populações” (LYON, 2002, p. 1). Em 2007, o autor propõe uma definição mais ampla do termo “vigilância”: “é o monitoramento do comportamento, atividades ou outras informações, geralmente de pessoas, com o objetivo de influenciar, gerir, dirigir, ou protegê-las” (LYON, 2007, p. 1).

Pesquisadora do tema no Brasil, Fernanda Bruno define a vigilância, de modo geral, como “a atividade de observação sistemática e focalizada de indivíduos, populações ou informações relativas a eles, tendo em vista extrair conhecimento e intervir sobre os mesmos, de modo a governar suas condutas ou subjetividades” (BRUNO, 2010, p. 156). Entretanto, a autora acredita que tal concepção pode ser complexificada mediante sua contextualização com as dinâmicas atuais:

Proponho o termo vigilância distribuída como definição do estado geral da vigilância nas sociedades contemporâneas. Em linhas breves, trata-se de uma vigilância que tende a tornar-se incorporada em diversos dispositivos, serviços e ambientes que usamos cotidianamente, mas que se exerce de modo descentralizado, não hierárquico e com uma diversidade de propósitos, funções e significações nos mais diferentes setores: nas medidas de segurança e circulação de pessoas, informações e bens, nas estratégias de consumo e marketing, nas formas de comunicação, entretenimento e sociabilidade, na prestação de serviços etc. (BRUNO, 2010, p. 156)

Ainda que admita que a vigilância seja um fenômeno que faz parte do cotidiano das pessoas nas sociedades atuais, Lyon lembra que práticas descritas como atos de “vigilância” possuem uma longa história, e que o próprio papel da vigilância nas relações sociais muda com o passar do tempo. Para o autor, “situar a vigilância é uma questão profundamente *cultural* que não pode ser reduzida a reivindicações ingênuas sobre as tecnologias de hoje, que muitas vezes se esquecem de desenvolvimentos passados das quais estas dependem” (LYON, 2014, p. 33. *Tradução minha, grifos do autor*).

Embora a ascensão e queda de *estados* de vigilância ou os fluxos e refluxos das *sociedades* de vigilância valham o seu rastreamento, outras questões importantes em curso têm a ver com a condição de que eu prefiro chamar de “culturas de vigilância”. Ou seja, a forma como vivemos a vigilância, como negociamos nossa privacidade e a forma como gerimos nossa visibilidade. As histórias de vigilância do “Big Brother” ou das “novas tecnologias” são importantes, mas insuficientes, sugiro, porque faltam as dimensões interativas, subjetivas, engajadas da vida diária (LYON, 2014, p. 33. *Tradução minha, grifos do autor*).

No mesmo diapasão das “culturas de vigilância” de Lyon, ou seja, admitindo a existência de combinações e partições variadas do visto e do não visto em diferentes épocas e sociedades, Bruno, Kanashiro e Frimino (2014) propõem a noção de “regimes de visibilidade”, que consistem “não tanto no que é visto mas no que torna possível o que se vê”; para os autores, “cada sociedade e cada época tem seu regime de visibilidade próprio e ele não

pode ser deduzido nem dos atributos ou atos de um sujeito universal da visão, nem dos dados empíricos de um mundo em si mesmo visível” (BRUNO; KANASHIRO; FRIMINO, 2014, p. 8). Para as condições de visibilidade próprias de determinada sociedade e época, afirmam, concorrem máquinas, práticas, regras e discursos que inserem os dispositivos de vigilância nos múltiplos e concorrentes modos de ver e ser visto.

É possível perceber que a proposta conceitual de um “regime de visibilidade” guarda pontes com o conceito de “regime de informação”, proposto por Frohmann (1995), e ampliado por Braman, González de Gómez e outros pesquisadores da CI. Tais pontes revelam-se na aproximação de ambos os conceitos com a sociologia relacional que embasa a teoria ator-rede defendida por Bruno Latour, Michel Callon e outros cientistas sociais, que destacaram a interação entre indivíduos, organizações e dispositivos. Para Frohmann, “quando nós pensamos sobre os fluxos de informação girando ao nosso redor, sejam eles culturais, acadêmicos, financeiros, industriais, comerciais, institucionais, ou os seus muitos elementos híbridos, nós nos damos conta que eles possuem estruturas e formas específicas” (FROHMANN, 1995, p. 3).

No “regime de informação” de Frohmann, “a informação flui através de determinados canais de produtores específicos, através de estruturas organizacionais específicas, para consumidores específicos ou usuários, de regime de informação” (idem). De forma semelhante, os “regimes de visibilidade” encontram-se articulados com “procedimentos mais ou menos explícitos de monitoramento, identificação, controle, coleta e produção de informações sobre os indivíduos e suas ações” (BRUNO; KANASHIRO; FRIMINO, 2014, p. 8).

A aproximação desses dois conceitos pode ser útil para entendermos, no âmbito da CI, como a vigilância e a visibilidade se relacionam enquanto fenômenos presentes nas atuais sociedades em rede. Não obstante, para que a pesquisa no referido campo ganhe musculatura, é imprescindível romper com a “obsessão pelo presente” que nos leva ao erro de pensar que as questões relacionadas à vigilância dos tempos atuais são “novas” (LYON, 2014, p. 33). Daí a importância de, mediante uma valorização da perspectiva histórica, conhecermos alguns importantes trabalhos sobre o tema, realizados antes do advento da tecnologia digital.

3 OS ESTUDOS SOBRE VIGILÂNCIA

Embora só recentemente o debate tenha chamado a atenção da opinião pública, o tema da vigilância vem sendo abordado há muito tempo por filósofos, juristas e cientistas sociais. Uma das referências mais conhecidas é ao modelo do “panóptico”, invenção arquitetônica que

o jurista inglês Jeremy Bentham apresentou em uma série de cartas escritas em 1787. No subtítulo do texto que reúne as cartas, Bentham descreve o panóptico como uma “casa de inspeção” que contém “a ideia de um princípio de construção aplicável a qualquer sorte de estabelecimento, no qual pessoas de qualquer tipo necessitem ser mantidas sob inspeção” (BENTHAM, 2008, p.15). A ideia de solucionar o crime, a violência e demais conflitos presentes na sociedade através de uma disciplinarização radical poderia, para o autor, ser alcançada através da ampliação do poder de vigilância – daí a ideia de uma visão de 360 graus que subjaz o termo “panóptico”. Segundo descreve Bruno Cardoso em sua tese de doutorado:

O quadro utilitarista – há um desperdício mínimo de pessoal e energia – amplamente assimétrico e concentrador de poder é baseado no princípio do ver sem ser visto, fazendo com que os vigiados nunca soubessem ao certo se estavam ou não sendo observados. (...) Para Jeremy Bentham o Panóptico era uma máquina de produzir a imitação de Deus, uma maneira de recriar os indivíduos, não à sua imagem e semelhança, mas ao seu desejo e necessidade. O que pressupõe a possibilidade de reengenharia do homem pelo próprio homem, a dominação do racionalismo sobre as paixões e a irracionalidade, o triunfo da razão sobre a natureza. Mudanças significativas realizadas apenas por um golpe de mestre da engenhosidade. O mais notável é que o controle da população não se daria através dos métodos tradicionais da força, mas simplesmente da transformação dos indivíduos em seres incapazes de transgredir, ou mesmo de imaginar uma ação “inadequada” (CARDOSO, 2010, p. 42)

De acordo com Cardoso, o poder da mente sobre a mente almejado pelo projeto de Bentham viria a substituir o poder do corpo sobre o corpo, e a racionalidade e o espírito seriam muito mais eficazes e menos custosos do que a força física, operando a dominação e transformação da natureza pelo social. O próprio Bentham não economiza suas expectativas em relação ao seu invento, conforme escreve já na abertura de suas cartas:

A moral reformada; a saúde preservada; a indústria revigorada; a instrução difundida; os encargos públicos aliviados; a economia assentada, como deve ser, sobre uma rocha; o nó górdio da Lei sobre os Pobres não cortado, mas desfeito – tudo por uma simples ideia de arquitetura! (...) Tratava-se de um novo modo de garantir o poder da mente sobre a mente, em grau nunca antes demonstrado; e em grau igualmente incomparável, para quem assim o desejar, de garantia contra o exagero (BENTHAM, 2008, p. 17)

Cerca de dois séculos após as cartas benthamianas, Michel Foucault redescobre o invento ao estudar as origens da medicina clínica e, posteriormente, os problemas da penalidade. Segundo contou em entrevista publicada no livro “Microfísica do Poder”, “eram poucos os textos, os projetos referentes às prisões em que o ‘troço’ de Bentham não se encontrasse. Ou seja, o *panopticon*” (FOUCAULT, 2013, p. 319).

Na série de conferências que Foucault ministrou na PUC-Rio nos anos 1970, cujas transcrições foram publicadas no livro “A verdade e as formas jurídicas”, o filósofo se detém

no período histórico que considera o momento de constituição do que chama de “sociedade disciplinar” (na passagem do século XVIII para o XIX), para a qual concorrem profundas alterações nos sistemas judiciário e penal de diferentes países da Europa. É quando surge uma rede de instituições dedicada a controlar os indivíduos através da vigilância e da correção. Nesse contexto, Foucault retoma a máquina benthamiana para ilustrar a emergência dos sonhos e mecanismos de recriação planejada dos indivíduos, presentes na sociedade disciplinar:

O panopticon é a utopia de uma sociedade e de um tipo de poder que é, no fundo, a sociedade que atualmente conhecemos – utopia que efetivamente se realizou. Este tipo de poder pode perfeitamente receber o nome de panoptismo. Vivemos numa sociedade onde reina o panoptismo. O panoptismo é uma forma de poder que repousa não mais sobre um inquérito mas sobre algo totalmente diferente, que eu chamaria de exame. O inquérito era um procedimento pelo qual, na prática judiciária, se procurava saber o que havia ocorrido (FOUCAULT, 2005, p. 87).

As questões referentes ao tema da vigilância são aprofundadas no livro “Vigiar e Punir” (FOUCAULT, 2012), publicado originalmente em 1975 e considerado uma de suas principais obras. De lá pra cá, das impressões digitais à biometria, a evolução tecnológica dos mecanismos de vigilância indica que a perspectiva do Estado de controlar seus cidadãos manteve-se praticamente inalterada durante o passar do tempo. Ou, melhor dizendo, tornou-se mais complexa; ao discutir o caráter “pós-pan-óptico” das sociedades contemporâneas, o sociólogo polonês Zygmunt Bauman argumenta que “a tecnologia de vigilância hoje se desenvolve em duas frentes que servem a dois objetivos estratégicos opostos: numa das frentes, o confinamento (ou “cercar do lado de dentro”), na outra, a exclusão (ou “cercar do lado de fora)” (BAUMAN, 2013, p. 65). A realização de tais objetivos mediante o uso de tecnologia digital (cartões de crédito, senhas de acesso, dados biométricos) é uma das principais características que marcam, segundo o filósofo francês Gilles Deleuze, a passagem das sociedades disciplinares (situadas por Foucault nos séculos XVIII e XIX) para as sociedades de controle:

As sociedades disciplinares têm dois polos: a assinatura que indica o indivíduo, e o número de matrícula que indica sua posição numa massa. (...) Nas sociedades de controle, ao contrário, o essencial não é mais uma assinatura e nem um número, mas uma cifra: a cifra é uma senha, ao passo que as sociedades disciplinares são reguladas por palavras de ordem (tanto do ponto de vista da integração quanto da resistência). A linguagem numérica do controle é feita de cifras, que marcam o acesso à informação, ou a rejeição. Não se está mais diante do par massa-indivíduo. Os indivíduos tornaram-se "dividuais", divisíveis, e as massas tornaram-se amostras, dados, mercados ou "bancos" (DELEUZE, 1992, p. 222).

Na mesma época em que Deleuze publica as linhas acima, o sociólogo inglês Anthony Giddens também se mostrava atento à perspectiva de controle da informação pelo Estado, em um livro muito popular entre os estudiosos das ciências sociais – “As consequências da modernidade”. Já na introdução, ao discutir as dimensões institucionais da modernidade, Giddens destaca o indispensável papel das condições de vigilância que se apoiam, em grande parte, no controle da informação pelo poder público:

O sistema administrativo do estado capitalista, e dos estados modernos em geral, tem que ser interpretado em termos do controle coordenado que ele consegue sobre arenas territoriais delimitadas. [...] Tal concentração administrativa depende, por sua vez, do desenvolvimento de condições de vigilância bem além daquelas características das civilizações tradicionais, e o aparato de vigilância constitui uma terceira dimensão institucional associada, como o capitalismo e o industrialismo, à ascensão da modernidade. A vigilância se refere à supervisão das atividades da população súdita na esfera política – embora sua importância como uma base do poder administrativo não se confine a essa esfera. A supervisão pode ser direta (como em muitas instâncias discutidas por Foucault, tais como prisões, escolas e locais de trabalho abertos) mas, mais caracteristicamente, ela é indireta e baseada no controle da informação (GIDDENS, 1991, p. 63).

Nesse contexto de ampla vigilância e monitoramento de dados e metadados de cidadãos por governos e de consumidores por empresas, debates sobre a privacidade, a intimidade e a inviolabilidade de determinadas informações de cunho pessoal são inevitáveis. É sobre esse assunto – e sua representação no recém aprovado marco civil da internet no Brasil – que se refere a próxima seção deste trabalho.

4 PRIVACIDADE NO MARCO CIVIL DA INTERNET NO BRASIL

A privacidade e a intimidade são direitos fundamentais presentes na Declaração Universal dos Direitos Humanos e na Constituição da República de 1988. A privacidade refere-se a tudo o que o indivíduo não pretende que seja de conhecimento público, reservado apenas aos integrantes de seu círculo de convivência particular, enquanto a intimidade diz respeito única e exclusivamente ao indivíduo. Esses direitos se estendem ao domicílio, à correspondência, às comunicações e aos dados pessoais.

O advento das tecnologias digitais foi acompanhado por uma gradual restrição à proteção desses direitos. O fluxo e o armazenamento de comunicações e informações pessoais na rede abrem brechas à vigilância estatal indevida, uso impróprio de dados de clientes por empresas, ataque de *hackers* a *data centers* e a dispositivos pessoais, vazamento de informações sigilosas por pessoas mal-intencionadas a fim de denegrir a imagem de terceiros, entre outras “ameaças” inerentes à rede de computadores.

Como afirmam Assange, Müller-Maguhn, Appelbaum e Zimmermann (2013), em nome do combate ao que chamam de “Cavaleiros do Infoapocalipse” – pornografia infantil, terrorismo, lavagem de dinheiro e tráfico internacional de drogas – erigiu-se um sistema de vigilância de alcance global, sem grande resistência da opinião pública. Mas os autores denunciam que todo esse aparato vem sendo utilizado para fins que transbordam o combate ao crime internacional. Há, por exemplo, o risco de uma empresa norte-americana de petróleo conseguir mapear a estratégia de investimentos da Petrobras, ou dos benefícios que o setor agrícola dos Estados Unidos teria a partir do rastreamento de informações do agronegócio brasileiro. De acordo com o jornalista Luciano Costa, “se a espionagem americana no Irã e no Paquistão é motivada por questões de segurança, o monitoramento das comunicações na China e no Brasil deve ter outras razões, uma vez que esses dois países estão fora do mapa principal do terrorismo internacional” (*apud* BEZERRA; SCHNEIDER; SALDANHA, 2013, p. 9).

Para Assange, o armazenamento em massa das informações transmitidas por serviços de telecomunicações seria uma das estratégias em curso de um processo de militarização do ciberespaço. Se antes havia uma seleção dos indivíduos dos quais se queria interceptar, a estratégia hoje é a de interceptação e armazenamento geral de dados, ou o que Müller-Maguhn chama de “armazenamento em massa – o armazenamento de todas as telecomunicações, todas as chamadas de voz, todo o tráfego de dados, todas as maneiras pelas quais se consomem serviços de mensagem de texto (SMS), bem como conexões à internet” (*apud* ASSANGE *et al.*, 2013, p. 56). Para Appelbaum, trata-se de “uma questão de controle por meio da vigilância. Em certos aspectos, é o panóptico perfeito” (*idem*, p. 39).

De acordo com MacKinnon, ao redor do mundo, “todos os governos, de ditaduras a democracias, estão aprendendo rapidamente como usar a tecnologia para defender seus interesses” (MacKINNON, 2012, p. 5. *Tradução minha*). No entanto, a espionagem perpetrada por empresas e agências governamentais e seus efeitos na vida dos cidadãos são questões ainda pouco compreendidas. O chamado “marco civil da internet” (PLC 21/2014), aprovado no Brasil em 22 de abril de 2014, foi redigido para dar maior peso à questão da privacidade e foi uma das prioridades recentes do governo brasileiro, que passou a compor, junto com Países Baixos e Chile, um seleto grupo de nações que promulgaram legislações específicas para regular a rede (BEZERRA & WALTZ, 2014).

O texto da nova lei foi elaborado com base no documento “Princípios para a governança e o uso da internet”, do Comitê Gestor da Internet no Brasil (2012), organismo multissetorial responsável por integrar iniciativas de uso e desenvolvimento da internet

brasileira. O documento é resultado de uma consulta pública, promovida entre 2009 e 2010, no qual foram arroladas mais de 800 contribuições de diferentes representantes da sociedade civil. Entre os principais eixos temáticos tratados pelo texto, e adotados pelo marco civil da internet, estão a privacidade, a neutralidade da rede e a inimizabilidade da rede. Tais princípios garantiriam os direitos e liberdades democráticas de internautas frente a ações abusivas de governos (nacionais e estrangeiros) e empresas prestadoras de serviços.

A necessidade de se estabelecer regras claras e específicas para a proteção da privacidade e da intimidade parece ter sido o motor para a tentativa do governo de acelerar a votação do marco civil no Congresso Nacional. O artigo 7º reconhece a importância da internet para a cidadania e reitera a inviolabilidade da vida privada e das comunicações em fluxo e armazenadas, salvo ordem judicial. O artigo 8º, por sua vez, estabelece a liberdade de expressão e da privacidade como condições para o pleno exercício de direito da internet.

Além de salvaguardar garantias já previstas pela Constituição, a aprovação de uma legislação nacional que regule o uso da rede colocaria o Brasil em posição de destaque no debate internacional. A governança global da internet parece ter entrado na agenda das relações exteriores do país, e a inviolabilidade das comunicações, inclusive, foi a tônica do discurso da presidente Dilma Rousseff durante a abertura da 68ª Assembleia da Organização das Nações Unidas. Tal fato se explica pela própria líder ter sido alvo de espionagem pelo governo dos EUA, algo que considerou uma ameaça à soberania nacional.

Apesar de ter sido aprovado em tempo recorde pelo Senado Federal, e sancionado por Rousseff no dia seguinte, durante a abertura do NETMundial, o projeto do marco civil permaneceu quase três anos emperrado na Câmara dos Deputados, principalmente por conta do *lobby* das grandes empresas de telefonia, que apregoam que qualquer tipo de intervenção no setor poderia desincentivar investimentos e inovações dos provedores de serviços na rede.

Como explica Califano (2013), a internet representa novos desafios regulatórios em relação ao modelo tradicional de telecomunicações, pelo volume de dados que se transporta. E por esse mesmo motivo, é preciso que haja intervenção dos governos por meio de leis específicas para assegurar os direitos de quem acessa a rede; “a gestão do tráfego da internet requer regulação específica, com intuito de equilibrar os interesses dos usuários, dos provedores de serviço de conectividade e dos provedores de conteúdos e aplicações”. (CALIFANO, 2013, p. 33)

O marco civil constitui talvez uma das pedras fundamentais para a promoção da liberdade de expressão, combate à censura e promoção de direitos constitucionais da internet, mas não encerra o debate, uma vez que é preciso avançar em termos técnicos, políticos, legais

e sociais. A efetividade de uma legislação para a rede depende que se produza, em curto prazo, uma série de regulamentações que instituirão os detalhes de como serão tratados temas centrais do novo arcabouço jurídico, como liberdade de expressão, segurança de dados e, especialmente, direitos de autor e *copyright*, que dependerão de leis ainda a serem criadas.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os argumentos apresentados neste trabalho não deixam dúvidas quanto à existência de uma “infraestrutura de informação” (SÁ, 2011) que provê os meios para uma “normalização da vigilância” (DANDEKER, 1990), ao tornar visível o cidadão ordinário que, através de sua interação com as novas tecnologias de informação e comunicação, acaba por prover dados passíveis de serem recolhidos, armazenados e analisados em escala muito além da privacidade esperada por ele. E isso não é prerrogativa exclusiva de governos, mas também de empresas que agem como “seguidores obsessivos dos padrões intensamente mutáveis dos desejos e da conduta inspirada por esses desejos voláteis”, considerando-se que um marketing eficaz “precisa identificar os “alvos” mais promissores de seus esforços comerciais” (BAUMAN, 2013, p. 74).

Embora os estudos sobre vigilância ainda sejam raros no campo da ciência da informação, já se reconhece que o controle daquilo que é produzido e que circula no ambiente das redes tornou-se um capital a ser disputado (RALEY, 2013, p. 123), e que a grande massa de dados que produzimos, sem necessariamente estarmos completamente conscientes disso, é um dos elementos essenciais para se pensar as novas formas de vigilância e de controle (ROUVROY, 2010).

Tais questões podem perfeitamente servir como insumo para que outros autores, com o olhar orientado para o campo da CI, sintam-se encorajados a desbravar o fenômeno da vigilância em seus vários aspectos, tendo em vista seus condicionantes econômicos, políticos, históricos e culturais. É possível, por exemplo, avaliar a forma como a privacidade dos indivíduos é negociada em um contexto cultural que valoriza o compartilhamento da informação (LYON, 2010). Também importa saber como as práticas de vigilância se organizavam em períodos que antecedem a sociedade da informação, como no regime ditatorial brasileiro (PIMENTA & MELGAÇO, 2014), ou como se organizam, hoje, as formas de contra-vigilância (MARX, 2003) e de vigilância inversa, chamada de *sousveillance* ao invés de *surveillance* (MANN; NOLAN; WELLMAN, 2003), especialmente se lembrarmos que, ao redor do mundo, coletivos midiativistas têm usado dispositivos de informação e comunicação para vigiar seus governos (sejam ditatoriais ou não) e produzir um

tipo de jornalismo não alinhado aos interesses dos grandes grupos empresariais da comunicação. Essas, enfim, são apenas algumas das muitas questões que podem contribuir para a ampliação epistemológica desse fértil campo de pesquisas.

REFERÊNCIAS

- ASSANGE, J. *et al.* **Cypherpunks: liberdade e o futuro da internet**. São Paulo: Boitempo, 2013.
- BAUMAN, Z. *Vigilância líquida: diálogos com David Lyon*. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.
- BENTHAM, J. **O panóptico** (org. de Tomaz Tadeu). Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2008.
- BEZERRA, A.; WALTZ, I. Privacidade, neutralidade e inimizabilidade da internet no Brasil: avanços e deficiências no projeto do marco civil. **Eptic**, Sergipe, v. 16, p. 157-171, 2014.
- BEZERRA, A.; SCHNEIDER, M.; SALDANHA, G. S.. Ascensão e queda da utopia tecnoliberal: a dialética da liberdade sociotécnica. In: **ENANCIB**, 2013, Florianópolis. Anais do ENANCIB, 2013.
- BRUNO, F. Mapas de crime: vigilância distribuída e participação na cultura contemporânea. In: BRUNO, F.; KANASHIRO, M.; FIRMINO, R. **Vigilância e visibilidade: espaço, tecnologia e identificação**. Porto Alegre: Sulina, 2010.
- BRUNO, F.; KANASHIRO, M.; FIRMINO, R. **Vigilância e visibilidade: espaço, tecnologia e identificação**. Porto Alegre: Sulina, 2010.
- CALIFANO, Bernadette. “Políticas de Internet: la neutralidad de la red y los desafíos para su regulación”. **Eptic**. Sergipe, vol.15, n.3, p.19-37, set.-dez 2013. Disponível em <<http://www.seer.ufs.br/index.php/eptic/article/viewFile/1353/1351>> Acesso em 7 jul 2014.
- CARDOSO, B. *Todos os olhos: videovigilâncias, videovoyeurismos e (re)produção imagética na tecnologia digital*. Universidade Federal do Rio de Janeiro, 2010 (Tese de doutorado em antropologia cultural).
- CASTELLS, M. *Redes de indignação e esperança: movimentos sociais na era da internet*. Rio de Janeiro: Zahar, 2013.
- COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **O CGI.br e o marco civil da internet**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2012. Disponível em: <<http://cgi.br/publicacoes/documentacao/CGI-e-o-Marco-Civil.pdf>> Acesso em 7 jul 2014.
- DANDEKER, C. *Surveillance, Power and Modernity: bureaucracy and discipline from 1700 to the present day*. New York: St. Martin's Press, 1990.
- DELEUZE, G. Post-scriptum sobre as sociedades de controle. In: **Conversações: 1972-1990**. Rio de Janeiro: Ed. 34, 1992, p. 219-226.
- FOUCAULT, M. **A verdade e as formas jurídicas**. Rio de Janeiro: NAU Ed, 2005.
- FOUCAULT, M. **Microfísica do poder**. São Paulo: Graal, 2013.
- FOUCAULT, M. **Vigiar e punir: nascimento da prisão**. Petrópolis: Vozes, 2012.

FROHMANN, Bernd. Taking information policy beyond Information Science: applying the actor network theory for connectedness: information, systems, people, organizations. In: **Annual Conference for Information Science**, 23th, Alberta, 7-10 Jun. 1995. Alberta: Canadian Association for Information Science, 1995. Disponível em: <<http://www.fims.uwo.ca/people/faculty/frohmann/actor.htm>> Acesso em: 3 jun. 2012.

GIDDENS, A. **As conseqüências da modernidade**. São Paulo: UNESP, 1991.

GREENWALD, G. **Sem lugar para se esconder**. Rio de Janeiro: Sextante, 2014.

LYON, D. 11 de setembro, sinóptico e escopofilia: observando e sendo observado. In: BRUNO, F.; KANASHIRO, M.; FIRMINO, R. (Org.). **Vigilância e visibilidade: espaço, tecnologia e identificação**. Porto Alegre: Sulina, 2010.

LYON, D. Situating surveillance: history, technology, culture. In: **Histories of state surveillance in Europe and beyond**. In: KEES, B.; VAN BRAKEL, R.; FONIO, C.; WAGENAAR, P. (orgs.) **Histories of State Surveillance in Europe and Beyond**. New York; London: Routledge, 2014.

LYON, D. **Surveillance studies: an overview**. Cambridge: Polity Press, 2007.

LYON, D. Surveillance Studies: understanding visibility, mobility and the phenetic fix. **Surveillance & Society**. Ontario, v.1, n.1, pp. 1-7. 2002.

MacKINNON, Rebecca. Consent of the networked: The Worldwide Struggle for Internet Freedom. New York: Basic Books, 2012.

MALINI, F.; ANTOUN, H. A internet e a rua: ciberativismo e mobilização nas redes sociais. Porto Alegre: Sulina, 2013.

MANN, S.; NOLAN, J.; WELLMAN, B. Sousveillance: inventing and using wearable computing devices for data collection in surveillance environments. **Surveillance & Society**, 2003, 1 (3), pp. 331-355.

MARTELETO, R. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**. Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010.

MARX, G. T. A Tack in the Shoe: Neutralizing and Resisting the New Surveillance. **Journal of Social Issues**, May 2003, v. 59, n. 2. Disponível em: <<http://web.mit.edu/gtmarx/www/tack.html>>. Acesso em: 15 mar. 2014.

PELLANDA, E. C. Protestos pela ótica do Google Glass: uma análise das potencialidades de amplificação da vigilância do cidadão. **Liinc em Revista**. Rio de Janeiro, v. 10, n. 1, p. 377-385, maio 2014. Disponível em: <<http://www.ibict.br/liinc>>. Acesso em 15 jul 2014

RALEY, R. Dataveillance and counterveillance. In: GITELMAN, L. (Ed.) **«Raw Data» is an oxymoron**. Cambridge, Massachusetts; London, England: MIT Press, 2013.

ROUVROY, A. La “digitalisation de la vie même”: enjeux épistémologiques et politiques de la mémoire digitale. In : **Documentaliste – Sciences de l’Information**. Vol. 47, n. 1, 2010. pp. 63-64. Disponível em: <http://www.adbs.fr/adminsite/objetspartages/liste_fichiergw.jsp?OBJET=DOCUMENT&CODE=76971425&LANGUE=0>. Acesso em 15 jul 2014.

SÁ, A. M. T. Arquivos dos Media e Preservação da Memória: Processos e Estratégias do Caso Português na Era Digital. Braga: Universidade do Minho, 2011. Tese (Doutorado) – Ciências da Comunicação, Instituto de Ciências Sociais, Universidade do Minho, Braga 2011. Disponível em:

<<http://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/19638/1/Alberto%20Manuel%20Teixeira%20de%20S%C3%A1.pdf>>. Acesso em 15 jul 2014.

SILVEIRA, H. F. R. Um estudo do poder na sociedade da informação. **Ciência da Informação**. Brasília, v. 29, n. 3, p. 79-90, set./dez. 2000

THIESEN, I.; PATRASSO, A. L. A. Informação, representação e produção de saberes sobre o crime: o Gabinete de Identificação e de Estatística do Rio de Janeiro (1903-1907).

Informação & Sociedade: Estudos. João Pessoa, v. 22, n. 3, p. 83-92, set./dez. 2012

A INFORMAÇÃO MUSICAL DISSEMINADA EM BLOGS DE FUNK

THE MUSICAL INFORMATION DISSEMINATED IN FUNK'S BLOGS

Jobson Francisco Silva Júnior
Leyde Klebia Rodrigues da Silva
Mirian Albuquerque Aquino
Edvaldo Carvalho Alves

Resumo: Inicia refletindo sobre a sociedade contemporânea e como a música, por consequência a informação musical, tem o seu consumo reconfigurado no ciberespaço. Traça o desenho metodológico dentro da abordagem qualitativa, dialogando com a Pesquisa Social e a Netnografia, que apresentam grande adaptabilidade para pesquisas no ciberespaço, a grande aplicabilidade aos estudos de *blogs*. Segue fazendo uma reflexão sobre o conceito de informação para, a partir da teoria do conceito e estabelecendo um diálogo com a Filosofia aliada à Ciência da Informação, para trabalhar a construção do conceito de informação musical. Imerge na observação dos *blogs de funk*, identificando quais são os principais no Brasil, e evidenciando como a informação musical é produzida e disseminada neste espaço e apontando suas potencialidades de uso. Conclui refletindo sobre as contribuições para a Ciência da Informação ao trabalhar esse tipo específico de informação, indo além dos estudos de representação e podendo atuar na visão da apropriação social da informação.

Palavras-chave: Informação musical. Teoria do Conceito. Disseminação da informação. *Blogs de funk*.

Abstract: It starts making a reflection about the contemporary society and how music, consequently the musical information, has its consumption reestablished in the cyberspace. It outlines a methodological design in the qualitative approach, dialoguing with the Social Research and the Netnography; these present great adaptability to pieces of research in the cyberspace, the wide applicability to the studies of blogs. It continues reflecting about the information concept in order to make up the concept of musical information from the concept theory and establishing a dialogue with Philosophy combined with Information Science. This paper goes deep into the observation of the funk's blogs, identifying which are the main ones in Brazil, and showing how musical information is produced and disseminated in this space and pointing their potential uses. As to the conclusion, it reflects on the contributions to the Information Science for working with this specific type of information, going beyond the representation studies and acting, possibly, in the viewpoint of social appropriation of information.

Keywords: Musical information. Concept Theory. Information Dissemination. Funk's blogs.

1 INTRODUÇÃO

A escolha da temática e da delimitação do fenômeno proposto como objeto de estudo foi estabelecida em observação às mudanças acarretadas pelo fenômeno da globalização, que ao reconfigurar o volume de informações produzidas e disseminadas nos proporciona a vivência de um novo momento na sociedade contemporânea. É perceptível que a informação se torna o centro da sociedade que, entre outras denominações, é conhecida como Sociedade da Informação, do Conhecimento e da Aprendizagem, onde tudo fica a alguns cliques de distância, e o mundo pode ser decomposto em *bits* ou *bytes* (LEMOS, 2002).

O advento da *internet* nos proporcionou um dilúvio de informações (técnico-científicas, culturais, ambientais, formais e informais, entre outras), nas quais podemos nos perder facilmente. Contudo, esse fenômeno nos possibilita um diálogo contínuo entre os diferentes modos de fazer e de viver, que é chamado por Canclini (2007) de interculturalidade, que representa a criação de novos produtos culturais advindos de aglutinações ou variações de produtos já existentes. O crescimento das “próteses tecnológicas” (conhecidas na Ciência da Informação sob o rótulo de TIC) não elimina a diversidade das relações sociais com o conhecimento, o dinheiro e o corpo (CANCLINI, 2007).

Em decorrência da globalização e dos processos de internacionalização das culturas, observamos que a informação, em seus mais variados tipos, também pode assumir diversos papéis, por ser um fenômeno de grande dinamicidade. É nesse contexto em que voltamos o nosso olhar para um tipo específico de informação, a musical, entendida como todos os aspectos relacionados à música, tanto em seu *nicho* mais técnico quanto em suas relações mais subjetivas, como o discurso das letras (SILVA JÚNIOR, 2010).

Na *internet*, o consumo da música é facilitado. Podemos escutá-las *on-line*, comprá-las, “baixá-las”, bem como recuperar letras, assistir a clipes, disponibilizar ou até mesmo criar nossas próprias composições. O volume da informação musical é vertiginosamente crescente, uma vez que é um produto cultural presente em todas as sociedades desde o início da história do homem. Nesse sentido, a informação musical conecta seus consumidores na Sociedade da Informação-Conhecimento-Aprendizagem, uma vez que os indivíduos, segundo Castells (1999), têm a necessidade de se agrupar compondo identidades primárias. Dessa forma, vemos na informação musical um possível conector entre os indivíduos.

Pretendemos contribuir para expandir o espaço das discussões que envolvem a temática da informação musical no âmbito da Ciência da Informação. Convém enfatizar que as pesquisas que trabalham com essa temática, na Ciência da Informação, tendem a focar sua atenção na representação e recuperação de documentos fonográficos e partituras. Acreditamos então, que seja complementar a essa visão de explorar a relação entre produção, apropriação e uso de informação musical, uma vez que entendemos que essa relação compõe escopo da Ciência da Informação, em sua configuração como ciência social (aplicada) que propõe ações inter, pluri, multi e transdisciplinares.

Dessa forma, o objetivo deste artigo é aduzir o processo de construção do conceito de informação musical, identificando a sua disseminação em *blogs de funk*.

2 DESENHO METODOLÓGICO

Pela liquidez de nosso fenômeno de pesquisa, optamos pela adoção da abordagem qualitativa, que nos possibilita a compreensão mais aprofundada da informação musical neste contexto específico, por recobrir hoje um campo trans e interdisciplinar (ALVES; AQUINO, 2012).

Os pesquisadores qualitativos têm uma grande vantagem sobre os nossos colegas quantitativos. Podemos acrescentar novas peças ao quebra-cabeça da pesquisa ou criamos quebra-cabeças inteiramente novos – *enquanto coletamos os dados* – e isso pode ocorrer até mesmos posteriormente, durante a análise (CHARMAZ, 2009, p. 31, grifo da autora).

Vemos esta abordagem metodológica como se referindo a uma práxis que objetiva compreender, interpretar e explicar “um conjunto delimitado de acontecimentos que é resultante de múltiplas interações, dialeticamente consensuais e conflitivas dos indivíduos, ou seja, os fenômenos sociais” (ALVES; AQUINO, 2012). Ao complementar a abordagem qualitativa, fazemos uma articulação com a pesquisa social, onde o pesquisador é visto como da mesma natureza que o seu objeto de estudo, e ele mesmo faz parte de sua observação. (MINAYO, 1996). Podemos entender que ao observar a produção e disseminação da informação musical, o próprio pesquisador produz, dissemina e consome novas informações.

Groulx (2008) nos traz uma definição objetiva da pesquisa social, afirmando que englobaria “as pesquisas voltadas para o estudo dos problemas sociais e das práticas profissionais e institucionais para resolver esses problemas” (GROULX, 2008, p. 95). Portanto, vemos a pesquisa social como sempre orientada para uma intervenção na realidade social. Na utilização da abordagem qualitativa, a pesquisa social lança sempre um olhar conjuntural sobre a problemática estudada e revela uma diversidade que é ocultada na abordagem quantitativa.

Refletindo sobre a instabilidade do nosso objeto de estudo, adotamos os pontos de vista propostos pela netnografia, objetivando criar uma visão que abarque a complexidade da problemática estudada e forneça o embasamento para a coleta e a análise dos dados. Para a nossa realidade de pesquisa, a visão flexível da netnografia se mostrou como sendo

A melhor maneira de buscar a complexidade e produzir descrições densas e úteis dos fenômenos sociais, psicológicos e educacionais, ao mesmo tempo em que se evita o reducionismo das ciências sociais, dá-se mediante o pluralismo (KINCHELOE; BERRY, 2007, p. 10).

Entendemos a Netnografia segundo a visão de Rebs (2011), que a define como uma nova abordagem metodológica que surge como uma adequação da etnografia tradicional à esfera da *web*. A netnografia pretende “registrar a vida de um determinado grupo e, assim, implica a participação e a observação sustentadas em seu ambiente, sua comunidade ou sua

esfera social” (CHARMAZ, 2009, p. 40), através de perspectiva transmetodológica. (REBS, 2011).

A netnografia não objetiva interferir, no sentido de modificar o lugar/comunidade observado, porque o observador tem espaço para interferir no sentido de promover uma participação ativa para se compreender o fenômeno da mesma forma que os demais sujeitos, membros da comunidade, o têm. No momento em que observa (coleta de dados), o pesquisador tem o objetivo de se tornar um membro da comunidade que observa, porém, isso só é possível se for aceito por ela. Assim, ele consegue observar essa realidade, interpretá-la e descrevê-la com a densidade proposta pela netnografia. “Ao tentar viver *com* e *como* um determinado grupo social específico para uma pesquisa netnográfica, o pesquisador parece debater-se com situações diversas que impossibilitam a aplicação de métodos ou técnicas já pré-estruturadas” (REBS, 2011, p. 82, grifo da autora).

A prática do netnógrafo é dividida por Rebs (2011) em três momentos: no primeiro, ele é um “observador”. Esse é o momento das leituras acerca do universo a ser pesquisado e dos primeiros contatos com a comunidade; no segundo, é “interagente”. É o momento em que ele precisa compreender a realidade, que está ligada a feitura das práticas da comunidade observada pelo pesquisador; no terceiro momento, ele é o “descobridor”. É quando se afasta da comunidade para interpretar os dados coletados.

A netnografia traz “grandes contribuições para a pesquisa qualitativa, por se preocupar com a análise holística ou dialética da cultura” (REBS, 2011, p. 78). Pensando em nosso *habitat* de pesquisa, os *blogs*, precisamos refletir sobre o ciberespaço, ou no dizer de Schneider e a Foot, a esfera *web*, que a entendem

não simplesmente como uma coleção de websites, mas como um conjunto de recursos digitais dinamicamente definidos, estendendo-se sobre múltiplos sites da web considerados relevantes ou relacionados a um evento central, conceito ou tema, e seguidamente conectado por hiperlinks. As fronteiras de uma esfera da web estão delimitadas por uma orientação de tema compartilhado e de uma estrutura temporal (SCHNEIDER; FOOT, 2005, p. 158).

Convém salientar que a visão da netnografia não considera a esfera *web* apenas como um meio técnico, mas também como um espaço, um artifício produtor e disseminador de cultura, que afeta a vida social com uma profundidade nunca antes vista. A contribuição de Montardo e de Passerino (2006, p. 8) nos faz entender que a netnografia apresenta “possibilidades à exploração da comunicação multimídia, permitindo contar os dados coletados em texto, áudio e vídeo, recursos que podem enriquecer a observação dos estudos etnográficos tradicionais”. Em seu argumento, percebemos que a netnografia, aplicada

especificamente aos estudos dos *blogs*, oferece como vantagens facilidades para a coleta de dados e o desdobramento da pesquisa com rapidez e amplitude da coleta e do armazenamento (no tempo e no espaço).

A coleta dos dados, na netnografia, é feita por meio de notas de campo - o diário do pesquisador – que, na prática de sua observação, toma nota do máximo de detalhes que lhe é percebido, e a eles combinam os artefatos da cultura ou comunidade, “como *download* de arquivos de postagens de *newsgroups*, transcrições de sessões de MUD ou IRC e trocas de *e-mails*, além de imagens, arquivos de áudio e de vídeo” (MONTARDO; PASSERINO 2006, p. 6). A partir dessas reflexões, concluímos que a netnografia é a abordagem mais adequada aos estudos dos *blogs*, segundo a nossa realidade de pesquisa, uma vez que traz possibilidades paralelas de expressar sentimentos e opiniões de seus donos na esfera *web* (MONTARDO; PASSERINO 2006).

3 REFLEXÕES CONCEITUAIS PARA SE PENSAR A INFORMAÇÃO MUSICAL

A partir das possibilidades aduzidas por Oliveira (2010) em sua pesquisa, trilhamos o caminho para a tessitura do conceito de informação musical, objetivando identificar a ocorrência desse tipo específico de informação nos *blogs* de *funk*.

Ao consultar a teoria sobre os conceitos, iniciamos um diálogo com Deleuze e Guattari (2004), conjuntamente com Dahlberg (1978), onde um dos primeiros pontos que abordamos é a necessidade de um *background*, um arcabouço que possibilite a criação de novos conceitos. É importante registrar que, “num conceito, há, no mais das vezes, pedaços ou componentes vindos de outros conceitos” (DELEUZE; GUATTARI, 2004, p. 10). Olhamos, então, para o conceito de informação, com o intuito de alicerçar nosso conhecimento sobre o objeto de estudo da Ciência da Informação e, ao mesmo tempo, consultar o conhecimento produzido sobre o fenômeno como forma de subsidiar a construção de um novo conceito.

Concebemos a informação como o objeto de estudo da Ciência da Informação, como o próprio nome já enuncia. É um fenômeno dinâmico, de caráter mutável que, segundo Freire (2006), perpassa todas as atividades humanas e alimenta os campos do conhecimento, sempre sob a influência dos diversos códigos culturais. Esse fato dificulta uma definição unânime para tal fenômeno, tornando-o um termo “polissêmico”, “camaleônico” ou, no dizer de Le Coadic (2004), “de transparência enganosa”.

O pensamento de Pinheiro (2004) sinaliza que não há “concordância clara sobre o significado da palavra informação. Particularmente se implica no ato criativo do intelecto ou uma ‘comodity’, que pode ser incorporada a um documento, transportada e intercambiada”.

(PINHEIRO, 2004). Então, “se não podemos evitar o termo informação, temos que deixar claro, a todo instante, o que significa” (PINHEIRO, 2005, p. 25).

Para Zeman (1970), a concepção de informação pode ser pensada sob duas óticas diferentes: a idealista e a materialista. Essa é uma discussão pela qual passaram grandes filósofos, como Aristóteles, Descartes, Hegel, entre outros.

Compreendendo o objeto de estudo, optamos por percorrer uma trilha a partir da etimologia da palavra informação. Para esse entendimento, recorreremos a Zeman (1970) e a Pinheiro (2004), que nos apresentam o termo “*informare*”, que significa “dar forma, ou aparência, pôr em forma, formar, criar, [...] representar, apresentar, criar uma idéia ou noção” (ZEMAN, 1970, p. 156). A partir desse ponto, o autor já tece um primeiro entendimento de que a informação seria vista como a classificação de alguma coisa, de símbolos e de suas ligações em uma relação; informação seria, portanto, a qualidade de algum material. Na Matemática, o termo informação é usado com frequência. Contudo, não é um conceito exclusivo dessa área, pois é possível encontrar a ocorrência em diversas outras áreas do conhecimento, principalmente, na Filosofia. A informação assume tanto um caráter quantitativo quanto qualitativo.

Ao explorar a informação como um artefato, resultado da ação humana, Pacheco (1995) afirma que a informação “tem cristalizados em sua forma o tempo e o espaço de sua confecção” (PACHECO, 1995, p. 21). Sendo assim, para um dado se tornar informação, precisa ter significado, e para isso, subordina-se ao contexto específico de sua criação, embora saibamos que a informação, vista como um artefato, pode ser recontextualizada.

Para Zeman (1970), “a informação não existe fora do tempo, fora do processo: ela aumenta, diminui, transporta-se e conserva-se no tempo”. Continuando com Zeman (1970), comungamos com a ideia de que o processo de reenergização da informação seria a transformação da informação potencial de um artefato, exemplificado por um livro, em informação atual; seria a releitura desse livro e a criação de novos significados.

É interessante notar que o modo de abordar a informação, na visão de Zeman (1970) e, igualmente, na de Pacheco (1995), está fortemente ligada à teoria matemática da informação. Os dois autores estão sempre preocupados com o processo de transmissão da informação, sempre enfatizando o papel do emissor/fonte e do receptor/destinatário. O processo de recepção/assimilação da informação é parte importante no trabalho de Zeman (1970) que, ao explorar os fluxos da informação, chama atenção para a redundância da informação, que pode minimizar o processo de assimilação, e o receptor não dedica muita atenção à decodificação da informação que considera redundante.

O conhecimento consiste na percepção, ou seja, a quantidade de informação que conseguimos reter. Essa informação pode ser adicionada de três formas diferentes, através da informação real, aquela plenamente percebida por meio da informação que é debilmente percebida e pela informação inconsciente (ZEMAN, 1970).

Da informação ao conhecimento, podemos afirmar que existem vários tipos de atividades envolvidas: aquisição; processamento material ou físico; processamento intelectual; transmissão; utilização e assimilação, e todos os processos, fontes e estados interagem constantemente e são interdependentes (PINHEIRO, 2004).

Para suplementar nosso entendimento sobre esse fenômeno, recorreremos a Le Coadic, que nos aduz a informação de forma resumida e prática. Para ele, a informação “é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual em um suporte” (LE COADIC, 2004 p. 4). Nesse conceito, Le Coadic levanta uma questão muito importante - o suporte físico como uma condição para a existência da informação, dessa forma, o caráter material da informação não pode em momento algum ser esquecido.

Saracevic (1996) vai além na discussão sobre a existência da informação, associando a informação diretamente à sua relevância. Para esse autor, a informação está intrinsecamente ligada à necessidade que os usuários têm de receber a informação de que precisam em tempo hábil, mostrando a importância da precisão no processo de recuperação da informação. Se a informação não é relevante ou se apresenta alto grau de redundância, não é uma informação pertinente, podendo ser caracterizada como não informação, ou reduzida ao *status* de dado.

Pinheiro (2005) assevera que a Ciência da Informação lança um olhar conjuntural sobre o fenômeno que irá abranger sua base conceitual desde o dado, passando pela informação, até chegar ao seu estado mais refinado, que é o conhecimento. É indispensável fazer a distinção entre dado, informação e conhecimento, pois a literatura traz “alguns estudiosos que se filiam em diferentes tendências, propõem a junção dos termos e os aceitam como sinônimos” (AQUINO, 2008, p. 80).

Ao discutir sobre os conceitos de informação e conhecimento, Aquino (2008) faz uma reflexão afirmando que recusa a simples conexão desses termos por entendê-los como níveis de realidade completamente diferentes, entendendo que o conhecimento é organizador e supõe uma relação de abertura e de fecho entre o cognoscente e o conhecido, enquanto a informação forma unidades rigorosamente designáveis que se transformam em “bits”.

Para entendermos bem mais a conexão entre dado, informação e conhecimento, passaremos a pensá-los através de uma relação de hierarquia: o dado é a “matéria a partir da qual se pode estruturar informação” (PINHEIRO, 2004). Então, ao contrário da informação, o

dado é algo que não terá significado para todos. Ele tanto poderá assumir o caráter de informação e mudar de *status*, quanto permanecer sem significado claro para o interpretante. O conhecimento é visto como o produto da informação. A criação de novos conhecimentos só será possível se absorvermos novas informações ou reprocessarmos as informações que já temos. A informação é algo externo, que pode ser recebida/transferida. Já o conhecimento não pode ser recebido/transferido, é criado internamente.

Pinheiro (2004) afirma que “a passagem de informação para conhecimento corresponde à informação compreendida e assimilada, havendo necessidade de comunicação da Ciência da Informação ao estudar os atributos do saber nessa passagem de conhecimento para saber.” Também é válido ressaltar que a informação e o conhecimento são objetos de estudo de diferentes ciências.

A informação, como objeto de estudo, está sempre envolta por um complexo processo de significação, sujeito a externalidades e a internalidades que interferem em sua interpretação e, conseqüentemente, em sua apropriação e uso. A pesquisadora Aquino (2007) discute sobre a relação entre a informação e o conhecimento, na sociedade contemporânea. Ela entende que esses fenômenos “apontam significativas transformações econômicas, (geo)políticas, sociais, culturais e institucionais” (AQUINO, 2007, p. 9), na chamada Sociedade da Informação-Conhecimento-Aprendizagem. E nesse contexto, segundo a autora, a informação adquiriu o *status* de mercadoria e é preciso salientar a sua dimensão social posto que ela pode se tornar um dispositivo que age para reduzir a exclusão social, a discriminação, o preconceito, o racismo, a xenofobia e a homofobia, entre outras formas de exclusão (AQUINO, 2007).

A informação é, portanto, um elemento desenvolvidor da consciência crítica, uma forma de fazer o indivíduo “despertar” para uma realidade que o rodeia. Ela pode contribuir para a emancipação do homem (AQUINO, 2007) que, nem sempre, dá conta de que a informação é uma forma de empoderamento.

Pela dinamicidade que esse fenômeno pode assumir, observamos que há uma extensão na classificação, no que diz respeito à tipologia da informação. No presente estudo, objetivamos trabalhar, especificamente, a informação musical. Pretendemos observar como ela é disseminada e apropriada no ciberespaço, especificamente em *blogs* de *funk*, podendo assim, nos possibilitar uma reflexão sobre as suas potencialidades de usos.

A partir dessa reflexão, podemos sintetizar, de forma genérica, a informação como a materialização de fenômenos de representação, ou seja, uma representação em um suporte físico, que, na maioria das vezes, é resultado da ação humana e, necessariamente, passível de (re)significação humana.

3.1 O CONCEITO DE INFORMAÇÃO MUSICAL

Começamos nossa incursão caminhando pela Filosofia, entendida aqui como “a arte de formar, de inventar, de fabricar conceitos” (DELEUZE; GUATTARI, 2004, p. 10). Deleuze e Guattari (2004) afirmam que a criação de conceitos é exclusividade da Filosofia, contudo, isso não confere nenhuma proeminência à área, visto que há “outras maneiras de pensar e de criar, outros modos de ideação que não têm de passar por conceitos, como o pensamento científico”. (DELEUZE; GUATTARI, 2004, p. 17). Com base nessa visão, acreditamos estar situados numa intersecção entre a Filosofia e o pensamento científico, uma vez que um conceito é uma enunciação filosófica que vai de encontro aos modos contemporâneos de se pensar e fazer ciência, mesmo sabendo que “todo conceito tem, portanto, um espaço de fases, ainda que seja de uma maneira diferente daquela da ciência” (DELEUZE; GUATTARI, 2004, p. 38).

Ao tentar responder à pergunta “O que é um conceito?”, a primeira afirmação de Deleuze e de Guattari (2004) é de que não há conceito simples. Eles complementam asseverando que os conceitos não são dados pela natureza, mas criados pelo homem. Eles são formados por vários componentes, ou enunciados (DAHLBERG, 1978), e têm, pelo menos, dois ou três significados diferentes. O grau de polissemia varia de acordo com cada conceito e “é um todo, porque totaliza seus componentes, mas um todo fragmentário” (DELEUZE; GUATTARI, 2004, p. 27). Essa ideia também é trabalhada por Lévy (2000), quando fala em “universal sem totalidade”.

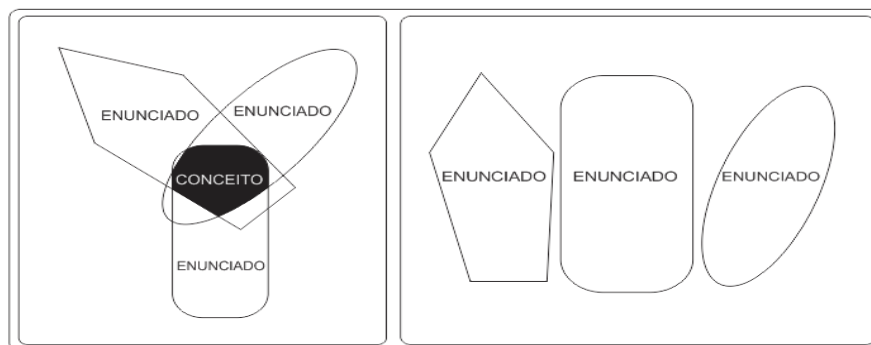
Os conceitos são orientados em sua criação por um fenômeno específico, por um problema. Quando criados, eles são acomodados uns aos outros, sobrepondo-se. Cada componente, quando recontextualizado, tem o potencial de se configurar como um conceito em si próprio.

As relações no conceito não são nem de compreensão nem de extensão, mas somente de ordenação, e os componentes do conceito não são nem constantes nem variáveis, mas puras e simples variações ordenadas segundo sua vizinhança. [...] Um conceito é uma heterogênese, isto é, uma ordenação de seus componentes por zonas de vizinhança (DELEUZE; GUATTARI, 2004, p. 32).

Concordamos com Dahlberg (1978), ao referir que a criação de um conceito consiste em uma ordenação de enunciados verdadeiros ou, até mesmo, uma hierarquização dos enunciados, que é articulada segundo as regras da lógica formal e orientada para um problema específico. Essa relação criada entre os enunciados irá definir a consistência endoconsistência e exoconsistência do conceito. É importante salientar que quando os enunciados são postos

lado a lado não apresentam um encaixe perfeito, porque eles são irregulares, conforme mostra a FIGURA 1.

FIGURA 1 – Construção de conceito



Fonte: Elaborado pelo pesquisador.

Ainda percorrendo o raciocínio desenvolvido por Dahlberg (1978), entendemos que os conceitos são “obtidos pelo método analítico – sintético. Cada enunciado apresenta (no verdadeiro sentido de predicacão) um atributo predicável do objeto que, no nível de conceito, se chama característica” (DAHLBERG, 1978, p. 102). Pensamos os conceitos em duas macrocategorias: os conceitos individuais, aqueles que estão situados, geográfica e/ou temporalmente, e os conceitos gerais, que se encontram fora do tempo e do espaço (DAHLBERG, 1978). Com base nessas proposições, concordamos com a autora ao afirmar que “a intensão do conceito é a soma total das suas características [por meio dos enunciados]. É também a soma total dos respectivos conceitos genéricos e das diferenças específicas ou características especificadoras” (DAHLBERG, 1978, p. 105).

Antes de trazer os enunciados para elaborar o conceito de informação musical, ressaltamos que a criação de um conceito por meio de uma linguagem é uma forma de representação, e sabemos que toda atividade de representação, interpretação, categorização é essencialmente arbitrária (OLIVEIRA, 2010).

Embasados em nossa reflexão sobre o conceito de informação e considerando os enunciados de Oliveira (2010), na tessitura do conceito de informação étnico-racial, trazemos os enunciados que compõem o conceito de informação musical, a saber:

- a) Informação musical é um tipo de informação;
- b) Faz referências à produção de música (em seus aspectos objetivos e/ou subjetivos);
- c) Sua existência é subordinada à condição da materialidade;
- d) Apresenta-se em vasta tipologia de suportes físicos;

- e) É sujeita a significações diversas;
- f) Tem potencial para produzir conhecimentos;
- g) Produz e/ou estimula emoções;
- h) Tem função de divertir, comunicar, representar simbolicamente, impor conformidades sociais e validar rituais;
- i) Relaciona-se com *nichos* culturais específicos;
- j) Pode subsidiar construções identitárias.

Ao fazer a junção desses enunciados, afirmamos que a informação musical é um fenômeno subordinando à condição da materialidade e da significação, que faz referências à produção musical. Pode-se apresentar em vários tipos de suportes de informação, tem potencial de produzir conhecimentos, assim como de produzir e/ou estimular emoções, e seu objetivo é divertir, comunicar, representar simbolicamente, impor conformidades sociais ou validar rituais, relacionando-se com *nichos* culturais específicos e pode possibilitar a construção identitária.

Depois de criar o conceito de informação musical, podemos identificar a ocorrência desse tipo específico de informação em *blogs* de *funk*, observando como se dá sua produção e disseminação no ciberespaço.

4 OS BLOGS DE FUNK: UM ESPAÇO DE IDENTIDADE

Iniciamos nossa incursão pela blogsfera usando os motores de busca (buscadores) para nos direcionar para os *blogs* de *funk*. O critério empregado inicialmente foi o grau de pertinência estabelecido pelos próprios buscadores. Dentre os vários motores de busca disponíveis aos (ciber)sujeitos, temos como nossa primeira opção o *Google* que, em seus resultados, trabalha com a premissa de que as páginas mais populares, ou seja, as mais acessadas, apresentam uma quantidade de informações com um grau maior de relevância para o (ciber)sujeito.

Os resultados obtidos nas buscas no *Google* foram contrapostos com o de outro buscador, o *Bing*, para criar um panorama mais geral sobre quais seriam os principais *blogs* de *funk* no Brasil e, ao mesmo tempo, percorrer toda a blogsfera. Aliamos o resultado dessas buscas à observação realizada nos *blogs* identificados, considerando a atualização das postagens, a movimentação dos *chats* (quando existentes) e os comentários dos leitores, para, com esses dados, identificar quais seriam os *blogs* mais importantes de *funk* no Brasil, segundo os motores de busca utilizados, sistematizados no QUADRO 1.

QUADRO 1 - Principais *blogs* de *funk*

<i>Nome do blog</i>	<i>Endereço</i>	<i>Homepage</i>
<i>APAFUNK</i> (Associação dos profissionais e amigos do funk) Clássicos do Funk	http://www.apafunk.blogspot.com.br/	
<i>Eternamente Funk Melody</i>	http://eternamentefunkmelody.blogspot.com.br/	
<i>Funk Ostentação Downloads</i>	http://funkostentacaodownloads.blogspot.com.br/	
<i>Funk Proibidão</i>	http://funk-proibidaorj.blogspot.com.br/	
<i>Retro Funk Carioca</i>	http://www.humbertodiscofunk.com/	
<i>Rio Baile Funk</i>	http://www.riobailefunk.net/blog_pt/	

Fonte: Elaborado pelo pesquisador.

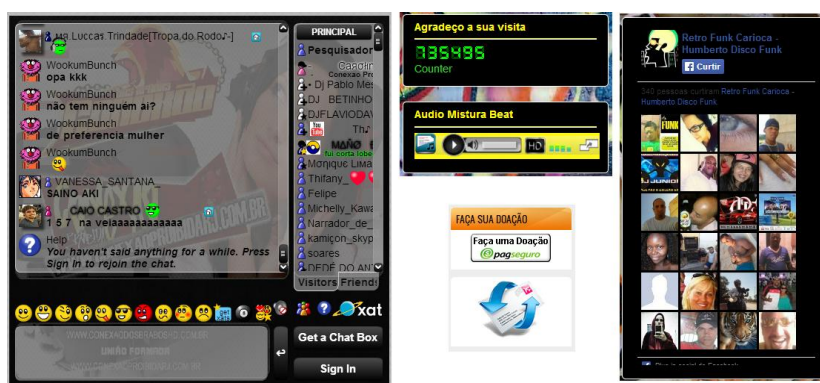
A observação desses *blogs* aponta para a existência de grandes divergências neles, tanto em relação à sua arquitetura quanto aos conteúdos produzidos. Quanto à arquitetura dos *blogs*, alguns exibem uma *homepage* mais simples baseada nos modelos fornecidos pelo *host*⁵⁰, como por exemplo, o Eternamente *Funk Melody*, que usa um modelo fornecido pelo *Blogger*, com algumas poucas customizações. Dos *blogs* que identificamos, esse é o que apresenta um nível menor de elaboração em sua interface. Os demais *blogs* que identificamos foram todos desenvolvidos por *designers*. O artista responsável pela criação é identificado em alguns *blogs*, mas isso não ocorre em todos os *blogs*, porquanto não apresentam muitas

⁵⁰ Site responsável pela hospedagem, *Blogger*, *Wordpress*, entre outros.

semelhanças entre si. A partir desta primeira observação, constatamos que a própria informação musical se apresenta de diversas formas, por exemplo, em textos verbais e não verbais, assim como em arquivos de áudio.

Um traço presente em quase todos os *blogs* é a presença de *gadgets*⁵¹. As mais frequentes são as rádios *online*, seguidas pelos *chats*, janelas para “curtir” a página do *blog* no *Facebook*⁵². Alguns *blogs* apresentam *gadgets* bem peculiares, como o *blog* Clássicos do *Funk*, que oferece aos visitantes e/ou seguidores a opção de fazer doações em dinheiro para manter o *blog* no ar. Alguns desses dispositivos podem ser vistos na FIGURA 2.

FIGURA 2 – Gadgets



Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

Ainda em relação à arquitetura dos *blogs*, constatamos que há um uso exagerado dos *gadgets*, o que gera um excesso de informações que prejudica a navegação dos (ciber)sujeitos, de forma que eles se apresentam com um *layout* que se enquadraria no *kitsch*, principalmente os que não são desenvolvidos por *designers*. Com essa sobrecarga na interface desses *blogs*, observamos que se torna difícil para o (ciber)sujeito recuperar uma informação específica.

Alguns desses *blogs* operam em colaboração com movimentos sociais, podendo através das informações disseminadas promover a realização de bailes e outros tipos de festa, promovem também ações culturais como oficinas. Outros se configuram como parte de portais, como por exemplo, o APAFUNK e o do Rio Baile *Funk*, que disseminam, em diversos tipos de mídia, essas informações apresentadas na forma de vídeos, *podcasts*⁵³, notícias do cenário musical brasileiro, eventos e projetos sociais, criando um espaço de disseminação da informação musical.

⁵¹ Dispositivos.

⁵² Rede social de relacionamento virtual. Disponível em: < <http://www.facebook.com/>>.

⁵³ Arquivos digitais de áudio.

Nas postagens dos *blogs* observadas, identificamos uma grande densidade de informações musicais. Grande parte deles tem o objetivo de disseminar *remixes* e álbuns para *download*. Como uma opção à pirataria, constata-se um aumento do uso de aplicativos, como o *Soundcloud*⁵⁴ (FIGURA 3), onde os (ciber)sujeitos podem escutar *online* e, em alguns casos, fazer *download*, sem infringir a lei de direitos autorais. Também é considerável o número de MCs⁵⁵ que disponibilizam suas próprias composições como forma de divulgar seu trabalho. Foram identificados também nos *blogs* analisados compartilhamento de *links* do *Youtube*⁵⁶, os já mencionados *gadgets* de rádios, chegando a aparecer em alguns casos mais de um no mesmo *blog*.

FIGURA 3 – Uso do aplicativo *Soundcloud*



Fonte: Eternamente *Funk Melody*

Nas postagens, assim como na maior parte das músicas do *funk* disseminadas hoje, a atenção se volta para um subgênero específico - o *funk* ostentação - que surgiu como uma variação paulista do *funk* carioca, cujas letras focavam temáticas como a vida na periferia, as desigualdades sociais e raciais, a criminalidade e as letras de duplo sentido. O *funk* ostentação volta-se para assuntos como carros e marcas de luxo, bebidas, joias e mulheres. Também é observada uma redução do *funk* irreverente (de duplo sentido), em detrimento das letras de cunho explícito, que fazem referência ao ato sexual.

Outra informação que identificamos como relevante em nossa observação foram as nuvens de *tags*⁵⁷, onde os próprios blogueiros fazem a representação da informação musical

⁵⁴ Aplicativos (App) que permitem o compartilhamento de arquivos de áudio. Disponível em: <<https://soundcloud.com/>>.

⁵⁵ Mestre de Cerimônia.

⁵⁶ Site de compartilhamento de vídeos. Disponível em: <http://www.youtube.com/>.

⁵⁷ Representação visual das palavras-chave criadas pelos usuários.

contida nos *posts*, um dos mecanismos que auxiliam os (ciber)sujeitos nos processos de recuperação da informação.

FIGURA 4 – Nuvem de *tags*

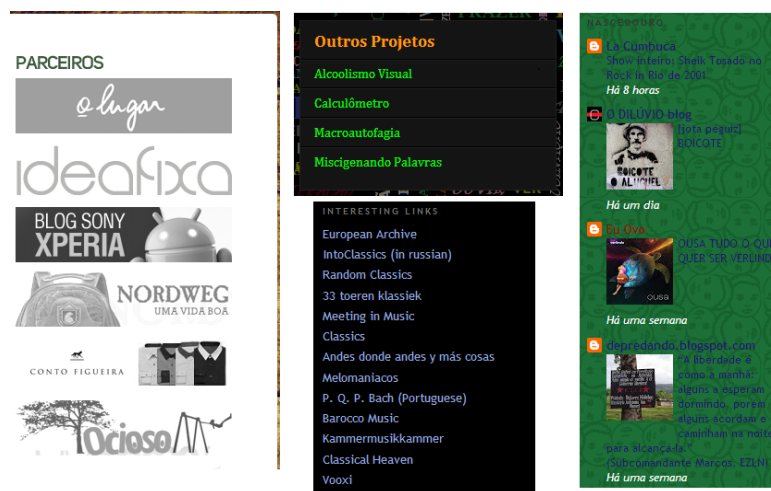
Putaria (129) Ostentação \$\$
(94) Outros (46) Video Clipe (33)
Web Clipe (4) Recomendo (1)

Fonte: *Blog Funk Ostentação Downloads*.

Ainda em nossa imersão nesses *blogs*, contatamos que há um crescimento deste subgênero no *funk*, contudo, o mesmo não caracteriza o movimento como um todo. Dessa forma, o *funk* se apresenta como um fenômeno multifacetado.

É uma prática comum, em quase toda a blogosfera, que *blogs* sejam articulados de forma a compor uma rede, independentemente do gênero do *blog*. A parceria com ele é rotineira, como podemos observar na FIGURA 5:

FIGURA 05 – Colaboração entre *blogs*



Fonte: Elaborada pelo pesquisador.

A maioria dos *blogs* de *funk* aparece como uma exceção a essa prática. Vimos que os blogueiros voltam a sua atenção para a criação de conteúdos de uma forma individual, embora tenhamos conseguido identificar alguns poucos *blogs* que fazem parcerias. De todos os que identificamos como os principais *blogs* de *funk*, apenas dois fazem recomendações de outros *blogs*, como o Eternamente *Funk Melody* e o *Retro Funk Carioca*. Os demais trabalham de forma isolada.

Observando os *blogs* de *funk*, inferimos que a informação musical tem grandes potencialidades, como por exemplo, tornar-se um dispositivo facilitador do processo de

construção identitária. Aqui voltamos a estabelecer o diálogo com Oliveira (2010), quando assevera que a informação étnico-racial “tem o potencial de produzir conhecimento sobre os elementos históricos e culturais de um grupo étnico, na perspectiva da afirmação desse grupo étnico e considerando a diversidade humana” (OLIVEIRA, 2010, p. 56). Pensamos então, que a informação musical pode ser associada à informação étnico-racial de forma a agir como um catalizador da identidade étnico-racial, em nosso contexto de pesquisa a respeito da identidade negra.

FIGURA 6 – Informação étnico-racial



Fonte: *Blog Eternamente Funk Melody*

Lemos imagens como essas publicadas nos *blogs* como sendo de um duplo caráter, podendo ser simultaneamente classificadas como informação musical e informação étnico-racial, que promovem a afirmação de uma imagem positiva dos negros e das negras e que não revelam uma necessidade de se encaixar em padrões estéticos embranquecedores. Nessa imagem, ao contrário, vemos um reforço da estética da cultura da *Black Music*, identificada pelos *headphones* da modelo, o *boombox*⁵⁸ ao lado dela e o grafite como plano de fundo, todos elementos amplamente usados pelo movimento *hip hop*.

A partir de nossa apreciação dos *blogs* de *funk* fica evidente que a informação musical no *funk*, hoje, teria como papel fundamental o de entreter. Contudo, ainda podemos entendê-la como dotada de outras potencialidades, podendo ser manipulada de forma a se tornar um dispositivo contra a discriminação, por exemplo.

⁵⁸ Termo utilizado para designar o aparelho de som portátil com dois ou mais autofalantes.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao refletirmos sobre o objeto de estudo da Ciência da Informação, podemos dizer que é um fenômeno que se encontra onipresente na sociedade contemporânea. Por isso, compreender a tipologia em que a informação se apresenta nos permite pensar a informação de uma maneira mais prática, focando na mediação da mesma para fins específicos.

Trabalhar na tessitura de um conceito nos possibilita repensar as nossas relações interdisciplinares com outras áreas do conhecimento. Dessa forma, podemos ir além da apropriação dos conceitos de outros campos, em vez de forçarmos um determinado conceito a se encaixar no escopo da Ciência da Informação; assim, nos centramos na elaboração de um conceito específico para o fenômeno que se apresenta às nossas realidades de pesquisas. Além do exposto, é possível trabalhar na Ciência da Informação uma visão social do seu objeto de estudo, extrapolando o escopo dos estudos de representação da informação de documentos musicais, área na qual já se consegue identificar um número significativo de publicações.

Refletindo sobre o contexto dos *blogs*, ambientados na cibercultura, vemos todo esse dinamismo como um catalisador dos processos de disseminação da informação, podendo, por sua vez, ser utilizada como subsídio para outros processos, como exemplificamos através da identificação da informação étnico-racial. Assim, essa possibilitará a construção da identidade negra. Ao identificar quais são, atualmente, os *blogs* mais importantes de *funk*, conseguimos fazer uma reflexão sobre a produção dos conteúdos postados neles como uma forma de participar socialmente de forma ativa na cibercultura e, através desses conteúdos, compreender como e quando se dá a apropriação da informação musical.

Asseveramos que os *blogs* de *funk* também se configuram como uma forma de democratizar informações e de produzir informação musical horizontalmente, minimizando o papel da indústria musical e conferindo maior liberdade de expressão.

REFERÊNCIAS

ALVES, Edvaldo Carvalho; AQUINO, Mirian de Albuquerque. A pesquisa qualitativa: origens, desenvolvimento e utilização nas dissertações do PPGI/UFPB – 2008 a 2012. **Inf. & Soc.:** estudos, João Pessoa, v. 22, n. especial, p. 79-100, 2012.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. A Ciência da Informação: novos rumos sociais para um pensar reconstrutivo no mundo contemporâneo. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 36, n. 3, p. 9-16, set/dez. 2007.

AQUINO, Mirian de Albuquerque. O novo status da informação e do conhecimento na cultura digital. **Inf. & Soc.:** estudos. João Pessoa, v. 18, n. 1, p. 79-100, jan./abr. 2008.

CANCLINI, Néstor Garcia. **Diferentes, desiguais e desconectados**. 2. ed. Rio de Janeiro: Editora UFRJ, 2007.

- CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- CHARMAZ, Kathy. **A construção da teoria fundamentada**: guia prático para análise qualitativa. Porto Alegre: Bookman; Artmed, 2009.
- DAHLBERG, Ingetraut. Teoria do conceito. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 7, n. 2, 1978.
- DELEUZE, Gilles; GUATTARI, Félix. **O que é filosofia?** 2. ed. São Paulo: 34, 2004.
- FREIRE, Gustavo Henrique. Ciência da informação: temática, história e fundamentos. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 11, n. 1, p. 6-19, jan./abr. 2006.
- GROULX, Lionel-Henri. Contribuição da pesquisa qualitativa à pesquisa social. In: POUPART, J. **A pesquisa qualitativa**: enfoques epistemológicos e metodológicos. Petrópolis: Vozes, 2008.
- KINCHELOU, Joel L.; BERRY, Kathleen S. **Pesquisa em educação**: conceituando a bricolagem. Porto Alegre: Artmed, 2007.
- LE COADIC. **A Ciência da informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LEMOS, André. **Cibercultura**: tecnologia e vida social na cultura contemporânea. Porto Alegre: Sulina, 2002.
- MINAYO, Maria Cecília de Souza. **O desafio do conhecimento**. 4. ed. São Paulo: Hucitec, 1996.
- MONTARDO, Sandra Portella; PASSERINO, Liliana Maria. Estudos dos blogs e da netnografia: possibilidades e limitações. **Novas tecnologias na educação**, Porto Alegre: CINTED-UFRGS, v. 4, n. 2, dez. 2006. Disponível em: <<http://redessociaiseinclusao.pbworks.com/f/MontardoPasserinoRenote.pdf>>. Acesso em: 25 ago. 2011.
- OLIVEIRA, Henry Poncio Cruz de. **Afrodescendência, memória e tecnologia**: uma aplicação do conceito de informação étnico-racial ao projeto “A Cor da Cultura”. 2010. 139 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.
- PACHECO, Leila Maria Serafim. A informação enquanto artefato. **Informare**: cadernos do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Brasília, v. 1, n. 1, p. 20-24, jan./jun. 1995.
- PINHEIRO, Lêna Vânia Ribeiro. Informação: esse obscuro objeto da Ciência da Informação. **Morpheus**, ano 2, n. 4, 2004. Disponível em: <<http://www.unirio.br/morpheusonline/Numero04-2004/lpinheiro.htm>> Acesso em: 1 nov. 2010.
- PINHEIRO, Lêna Vânia Ribeiro. Processo evolutivo e tendências contemporâneas da Ciência da Informação. **Inf. & Soc.:** estudos. João Pessoa, v. 15, n. 1, p. 13-48, jan./jun. 2005.
- REBS, Rebeca Recuero. Reflexão epistemológica da pesquisa netnográfica. **Revista de Comunicação e Epistemologia da Universidade Católica de Brasília**. Brasília, n. 8, jan./jun., 2011.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jul. 1996.

SCHNEIDER, S.; FOOT, K. Web sphere analysis: an approach to studying online action. In: HINE, C. (Org.). **Virtual methods: issues in social research on the internet**. Oxford: Berg, 2005.

SILVA JÚNIOR, Jobson Francisco da. **A informação musical como possibilidade de construção da identidade afrodescendente na cibercultura**. 2010. 71 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Bacharelado em Biblioteconomia) – Centro de Ciências Sociais Aplicadas, Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2010.

ZEMAN, Jirí. Significado filosófico da noção de informação. In: ROYAUMONT, Cahiers de. **O conceito de informação na ciência contemporânea**. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1970 (Ciência e informação, 2).

INFORMAÇÃO E COTIDIANO NOS *SITES* DE REDES SOCIAIS

INFORMATION AND EVEREDAY IN SOCIAL NETWORKING SITES

Jefferson Veras Nunes
Oswaldo Francisco de Almeida Júnior

Resumo: Este estudo trata sobre como as redes sociais na internet afetam o cenário informacional contemporâneo, transformando as práticas dos indivíduos no tocante à produção, consumo e compartilhamento da informação. **Aborda** a internet como um tipo de mídia marcada pelo despontar da comunicação mediada por computador, dando origem a um sistema baseado na interligação em rede. Através da noção de rede ressalta o fato de que o contexto das redes sociais na internet é formado por complexas associações entre indivíduos e tecnologias, almejando com a pesquisa empírica atentar para o caráter híbrido dessas relações. Na metodologia, realiza um estudo de caso a partir de dois fatos ocorridos no final de 2013 e início de 2014, conhecidos pelas expressões “rolezinho” e “tá com dó? Leva pra casa!”. Conclui que as redes sociais na internet possibilitam uma proximidade maior entre produtor e consumidor de informação, podendo ser tomadas enquanto fonte e pauta para a informação, como também enquanto filtro e reverberação dos conteúdos veiculados, de modo a afetar a experiência cotidiana de seus participantes.

Palavras-chave: *Sites* de redes sociais. Práticas informacionais. Tecnologia, sociedade e cultura.

Abstract: This study focuses on how social networking sites affect contemporary informational scenario, transforming individuals practices related production, consumption and sharing of information. Approaches the Internet as a media type marked by dawn of computer-mediated communication, giving rise to a system based on network interconnection. Through the notion of network underscores the fact that the context of social networks on the Internet consists of complex associations between humans and technologies, aiming to empirical research paying attention to the hybrid character of these relations. In the methodology, conducts a case study from two events occurred in late 2013 and early 2014, known by the terms “rolezinho” and “tá com dó? Leva pra casa!”. Concludes that social networking sites allows a closer between producer and consumer of information, may be taken as a source for information and agenda, as well as filter and reverberation of contents disseminated, so as to affect the everyday experience of its participants.

Keywords: Social networking sites. Informational practices. Technology, society and culture.

1 INTRODUÇÃO

O tema deste artigo são as redes sociais que se formam a partir da internet. Através delas ambicionamos contribuir com a discussão sobre a relação entre informação, sociedade e cultura, tomando como ponto de partida a Teoria Ator-Rede de Latour (2005) e Callon (1986), bem como os processos interativos que surgiram a partir do desenvolvimento da *web* 2.0, de acordo com as considerações de Primo (2006; 2008), Maness (2007) e Lemos e Santaella (2010).

A informação é tomada aqui numa perspectiva ampla. Defendemos que se faz necessário compreendê-la a partir dos aspectos culturais dos indivíduos, levando em conta o

espaço social e técnico no qual estes estão inseridos, justamente porque nem a informação está isolada, tampouco o indivíduo. Percebê-la como algo que independente do contexto é semelhante a olhar para uma figura isolando-a do seu fundo. Quando o fundo muda, altera-se também o significado da própria figura (ILHARCO, 2003). Portanto, entender a informação mais como processo, e menos como fato objetivo e físico, é necessário para tentar interpretarmos o modo como o chamado fenômeno informacional está a fomentar o surgimento de diferentes linguagens, experiências e ações no mundo contemporâneo.

Nesse sentido, optamos por dividir este artigo em duas partes principais. Na primeira, traçamos uma discussão sobre a noção de redes sociais num sentido amplo, abordando, em seguida, as redes sociais na internet, relacionando-as à atual configuração da *web*, ou seja, atentando para o modo como a *web* impulsionou sua popularização, observando também as diferentes modalidades de interação advindas com suas ferramentas. Na segunda, trazemos dois fatos ocorridos no final de 2013 e início de 2014, escolhidos por terem causado significativa comoção pública na internet, ficando conhecidos pelas expressões “rolezinho” e “tá com dó? Leva pra casa!”. Recorremos à pesquisa bibliográfica e ao estudo de caso no intuito de contextualizá-los a partir de nossa discussão teórica.

O estudo dos casos citados foi importante por oferecer alguma delimitação aos fenômenos observados nos *sites* de redes sociais, já que é impossível captar toda a dinâmica desses espaços. O estudo de caso é preferido quando o controle do pesquisador sobre os eventos é reduzido, sendo adotado também quando o foco temporal está em fenômenos pertencentes a contextos particulares da vida social. Os casos analisados serviram de auxílio para percebermos a centralidade que a informação pode ocupar no cotidiano, atuando na construção de imaginários e sentidos.

2 CONCEITOS E TEORIAS SOBRE REDES SOCIAIS

Desde a questão informacional contemporânea até a mídia, a política e os atuais regimes de gestão adotado nas organizações, tudo isso pode vir a ser interpretado com base no “paradigma das redes”. Enquanto a noção de rede carrega consigo uma ideia que, em alguns casos, baseia-se em fatores eminentemente tecnológicos, a de redes sociais, na maioria das vezes, é descrita a partir da sua manifestação no plano das relações humanas, e, dessa forma, não se encontra exclusivamente vinculada à técnica, e sim também aos indivíduos. Redes sociais podem ser descritas como estruturas dinâmicas e complexas compostas por pessoas com valores e objetivos, em alguma medida, compartilhados, ligadas umas às outras através de laços construídos geralmente de forma descentralizada.

Como exemplo prático de redes sociais é possível citarmos desde as redes islâmicas como a Al-Quaeda e a Al-Shabab, as associações de classe, os comitês políticos internacionais, até as redes compreendidas por pesquisadores de uma determinada área científica. Nessa perspectiva, Emirbayer e Goodwin (apud MARTELETO, 2001, p. 75) afirmam que uma rede social pode ser definida como um “conjunto de relações ou ligações sociais entre um conjunto de atores”. A partir dessa ideia, de acordo com Barabási (2003) e Recuero (2009), surgem alguns conceitos fundamentais para o estudo de redes sociais. Em primeiro lugar, emprega-se o termo ator para se referir às pessoas, organizações ou grupos que compõem uma determinada rede; e, em segundo, com o termo conexão alude-se às relações que esses atores estabelecem entre si e com outras redes.

Contudo, não defendemos uma teoria dominante para o estudo de redes sociais, já que, conforme assinala Marteleto (2001, p. 72), “desde os estudos clássicos até os mais recentes, concorda-se que não existe uma 'teoria de redes sociais' e que o conceito pode ser empregado com diversas teorias sociais”, necessitando, entretanto, de ajustamentos e análises empíricas. Embora as redes sociais sejam dotadas de uma estrutura formal, nem sempre seus integrantes obedecem a regras, normas ou procedimentos padronizados de interação, podendo, a qualquer momento, redefinir identidades, comportamentos e práticas. Por vezes, renunciam a rede de relações e de limitações que pesa sobre suas escolhas, orientações e opiniões, formando novas redes que melhor se adequam aos seus interesses.

Em virtude disso, cabe realizarmos aqui um breve exame da teoria ator-rede (em português, conhecida pela sigla: TAR; e, em inglês, pela sigla: ANT, relativa a expressão *actor-network theory*), principalmente em decorrência do modo por meio do qual ela busca se diferenciar das concepções mais comuns acerca de redes sociais. De modo geral, a TAR pode ser apresentada como uma corrente de pesquisa em teoria social originada em estudos críticos, que tem como tema a ciência, a tecnologia e, sobretudo, a sociedade.

Dentre as principais contribuições da teoria ator-rede cabe apontarmos a compreensão que confere às noções de ator e rede. Nela, um ator não é necessariamente um indivíduo, mas pode ser compreendido também como um coletivo; já redes referem-se às conexões existentes que podem ser formadas tanto por elementos materiais, como imateriais.

Segundo Moraes (2004), o sentido tradicionalmente dado ao termo ator pelas Ciências Sociais exclui qualquer componente tecnológico e extraindividual de sua composição. Portanto, para Latour (2005), um ator é caracterizado pela heterogeneidade de sua composição. Constitui, antes, uma ambivalente articulação de elementos humanos e não-humanos.

Assim, na TAR, defende-se que uma rede de atores não seja compreendida como uma categoria redutível a um só ator, tampouco a uma só rede; ao invés disso, de acordo com Callon (1986), ela é composta de séries heterogêneas de elementos animados e inanimados, materiais e culturais, naturais e sociais, dinamicamente conectados e complexamente agenciados. Uma rede de atores é, ao mesmo tempo, um ator, cuja atividade consiste em estabelecer conexões com novos elementos, assim como também uma rede, cujas ações podem redefinir e transformar constantemente todos os seus demais componentes.

Ao se tentar entender as formas como operam as redes, Latour (2005) salienta que é preciso tomar como ponto de partida as variadas interações que ocorrem em seu interior. As interações importam na medida em que podem fomentar conexões capazes de produzir mudanças, provocadas, em parte, pelo modo como os elementos nelas presentes se articulam e se afetam. Sistemas, objetos, indivíduos e coletividades constituem parte da rede de relações de interação sem que um determine o outro. Dessa maneira, redes não designam algo que teria a forma de pontos conectados por linhas, algo similar a redes de telefone, rodovias e esgotos, ao contrário, elas potencializam “a habilidade de cada ator de fazer com que outro ator faça coisas inesperadas” (LATOURE, 2005, p. 129).

As redes de que fala Latour não se restringem a uma determinada infraestrutura técnica, pautada em engenharias objetivas e racionais, tampouco estão diretamente ligadas a códigos, protocolos ou programas computacionais, mas constituem antes sistemas abertos, na maioria das vezes, independentes de concepções dadas e acabadas, em constante devir. Dessa maneira, sua tessitura depende mais das interações e associações entre as próprias redes e seus atores do que de sua fisicalidade em si. Para isso, é preciso ir além do repertório homogêneo dos humanos, de um lado, e dos mecanismos, do outro (LEMOS; SANTAELLA, 2010).

Entretanto, por conta de sua amplitude, a teoria ator-rede foi submetida a inúmeras críticas. Como resposta, o próprio Latour (2005) apresentou uma síntese delas, distribuindo-as em dois polos, que numa primeira leitura, parecem antagônicos, a saber: o excesso de política e o excesso de conformismo. Um trecho desta síntese segue abaixo.

A TAR foi acusada de dois pecados simétricos e contraditórios: o primeiro é que ela estende a política para tudo, incluindo o santuário interior da ciência e da tecnologia; o segundo é que ela é tão indiferente a desigualdades e lutas de poder que não oferece qualquer proveito crítico, contentando-se em conviver com aqueles que estão no poder. Embora as duas acusações devessem anular uma a outra – como se pode estender tanto a política e, apesar disso fazer tão pouco com ela? –, elas não são necessariamente contraditórias (LATOURE, 2005, p. 251).

As palavras de Latour assinalam não só um incômodo com as críticas, mas, sobretudo, uma espécie de alerta para a necessidade de se tentar entender a cena cultural contemporânea para além de uma perspectiva essencialista do social. Para o autor, deve-se levar em conta que o atual contexto, principalmente no que se refere ao fenômeno informacional, é composto por associações entre humanos, tecnologias e objetos, reconhecendo que nenhum ator é tão frágil que não possa incorporar outro(s). Assim, emergem “redes actanciais” nas quais cada ator está diretamente ligado, bem como depende, influencia e fortalece a posição de outro numa rede. Um ator-rede opera ações que se conectam e se imbricam. Entretanto, cabe ressaltarmos que mesmo estando interligados, os atores são independentes e autônomos ao mesmo tempo.

De fato, caso as redes sejam observadas apenas conforme sua fisicalidade, engenharia e racionalidade, as contribuições da teoria ator-rede passam ao largo de qualquer tentativa de compreensão das redes sociais na internet em seus aspectos socioculturais. No entanto, se, concomitante a isso, também se analisar a outra ponta do fenômeno, atentando-se para o modo como os indivíduos se utilizam e se apropriam delas, algumas vezes reinventando as funcionalidades previstas para os *sites* e os aplicativos neles inseridos, a TAR se constitui como uma perspectiva privilegiada para se interpretar a complexa teia de significados que se forma no âmbito das redes sociais na internet através da informação.

Portanto, quando as redes são vistas por um ponto de vista meramente tecnológico ou infraestrutural, há entre elas e a teoria ator-rede um mar de diferenças. Todavia, se compreendidas desde sua composição técnica até o modo como os indivíduos a agenciam, a TAR parece ser uma boa opção teórica, sem quaisquer morfismos específicos, quer se tratem de artefatos, tecnologias, códigos, *softwares* e humanos que afetam e são também afetados por suas conexões. Dito isso, cabe agora abordarmos o fenômeno das redes sociais na internet, discutindo, no entanto, a forma pela qual a *web* impulsionou sua utilização, assim como as diferentes modalidades de interação advindas com tais redes.

3 WEB: NAS TEIAS DA PARTICIPAÇÃO

Desde a abertura da internet para o público em geral por meio das redes BBS, e de sua popularização a partir da emergência da *web*, muitas previsões e especulações foram tecidas acerca de sua composição. Em seu início, a *web*, denominada como 1.0, tinha como característica possibilitar com que um grande número de pessoas tivesse acesso a conteúdos disponibilizados em âmbito mundial. Mais a frente, uma nova fase da *web*, nomeada como 2.0 veio proporcionar aos internautas variados tipos de interatividade a partir de suas ferramentas, dentre elas, os *blogs* e os *sites* de redes sociais.

Embora seja um termo discutível, a *web 2.0* pode ser tomada como uma segunda geração de serviços, tendo como objetivo criar diversas possibilidades de produção, consumo e compartilhamento de informações *on-line*. O termo assinala um trocadilho com o tipo de notação comumente adotado na computação que indica a versão mais recente de um *software*, confirmando que aquilo que entendemos como *web 2.0* faz referência a outra versão da *web*, na qual a ênfase não reside apenas na publicação de conteúdos, que marcou os primeiros anos do sistema, mas foca também na colaboração e troca de conteúdos entre os usuários.

Assim, conforme Siony da Silva (2010, p. 129), “enquanto na *web 1.0* o usuário baixava conteúdos que lhe interessavam, na *web 2.0* ele também pode enviar arquivos de textos e outras mídias, além de escrever no texto elaborado por outras pessoas”. Nesse sentido, *web 2.0* tem sido uma das expressões adotadas para evocar os modos de interação, bem como os modelos de negócios que sobreviveram à crise enfrentada pelas empresas do setor de tecnologia no início dos anos 2000. Uma de suas características é sinalizar para a emergência de transformações que afetaram a estrutura e a organização da *web*, alterando também várias das maneiras por meio das quais os indivíduos se relacionam entre si, com a informação e, ainda, com o próprio sistema (MANESS, 2007).

A partir de mudanças sofridas pela *web* no início do século XXI, provocadas por um fenômeno que ficou conhecido como “bolha da internet” (ou, do inglês: *dot-com bubble*), a forma de se desenvolver *sites* mudou. Com o estouro da “bolha”, as ações das empresas ditas “dot-com” começaram a desabar em 2001, e logo depois delas, todas as ações das demais empresas do setor de tecnologias seguiram a mesma tendência. Numa comparação com base no ano anterior, em março de 2001 o índice Nasdaq caíra nada menos que 60%, sendo seguido pelo Standard & Poor com queda de 23%, acompanhado do Dow Jones, que fechou aquele ano com saldo negativo de 12% (CASTELLS; INCE, 2003). Entretanto, enquanto muitas empresas faliram, outras conseguiram manter-se e até crescer no mercado.

Em 2004, a partir de uma conferência organizada pela O’Reilly, em parceria com a Media Live International, o termo *web 2.0* foi cunhado com o intuito de descrever o contexto de companhias, serviços e tecnologias que conseguiram sobreviver ao *crash* do setor. Além disso, o termo também sinaliza para o fato de que a maioria dessas empresas possuía características em comum, a saber: “eram colaborativas por natureza, interativas, dinâmicas, e a linha entre criação e consumo de conteúdo nesses ambientes era tênue” (MANESS, 2007, p. 44). Os usuários criavam conteúdos tanto quanto os consumiam.

Contudo, a *web 2.0* está longe de ter sua principal significação circunscrita às transformações mercadológicas ocorridas no setor de tecnologias, como muitas vezes o debate

encabeçado pelos integrantes da O'Reilly Media tenta fazer crer. Nesse sentido, Primo (2008) assevera que o termo *web 2.0* pode ser compreendido de duas maneiras diferentes. A primeira se refere a uma combinação de técnicas computacionais, envolvendo um conjunto de novas estratégias mercadológicas voltadas para o comércio eletrônico; e a segunda, e mais importante, relaciona-o aos contemporâneos processos de interação social mediados pelo computador, enfatizando o surgimento de uma *web* mais participativa.

Com o grande volume de informações que se multiplicam dia após dia, além dos termos *web 1.0* e *web 2.0*, outro conceito intenciona assinalar uma fase mais recente da *web*, é o caso da expressão *web 3.0*, também conhecida como *web* semântica. Em linhas gerais, para Lago e Cacheiro (apud SILVA, 2010, p. 132), a *web 3.0* “permite incorporar informação sobre o significado de cada recurso, assim como sua relação com outros dados disponíveis na rede”. Dessa forma, permite com que as buscas se realizem de modo mais rápido e preciso, dando importantes passos na solução de dois problemas decorrentes do grande volume de informações disponíveis na internet, quais sejam: a sobrecarga de informação e a heterogeneidade de fontes, oferecendo meios para uma melhor comunicação entre sistemas diferentes, promovendo com isso a interoperabilidade.

Um dos benefícios da *web 3.0* é favorecer o surgimento de máquinas cada vez mais “inteligentes”, dotadas de softwares capazes de resolver uma dada tarefa em nome do usuário. Por meio de metadados e ontologias, definem-se os termos que serão utilizados para descrever e representar as informações. A *web 3.0* é responsável por compor um ambiente no qual as máquinas interagem mais com os indivíduos e vice-versa, possibilitando aos usuários não só decodificarem informações, como também agregar-lhes significados.

No entanto, independente de sua versão – ou seja, se agora estamos experienciando a edição 1.0, 2.0 ou 3.0 do sistema – o que importa destacarmos aqui sobre a *web* é a sua topologia aberta, que favorece cada vez mais a interação de seus utilizadores entre si, com as ferramentas presentes no sistema e com as informações que circulam em suas teias.

Segundo Primo (2006), a internet marca o surgimento de um outro formato para a circulação de informações, disponibilizando recursos que dão aos usuários variadas possibilidades interativas, já que nos primeiros anos do sistema prevaleceu uma modalidade de navegação conhecida como “navegação unidirecional”, caracterizada em especial pelo aumento exponencial de informações, bem como pela pouca interação entre os indivíduos e os sites. Nesse tipo de navegação predominava o deslocamento de um ponto a outro em busca de respostas, de notícias ou apenas de entretenimento, onde os desvios do trajeto inicial ocupavam um papel central na experiência de navegação do internauta.

É a partir da segunda metade dos anos 1990 que surgem as primeiras redes sociais *on-line*. Boyd e Elisson (2007) apontam o ano de 1997 como o marco para o lançamento do primeiro *site* de redes sociais na *web*, batizado como Sixdegrees, numa alusão direta a “teoria dos seis graus de separação”, desenvolvida por Stanley Milgran em meados dos anos 1960 nos Estados Unidos. De início, o *site* permitia aos usuários apenas a criação de perfis individuais, juntamente com uma lista de amigos. Pouco tempo depois, teve suas funcionalidades ampliadas, e, a partir de 1998, já era possível navegar por essas listas de amigos, conferindo ao *site* maior interatividade.

Contudo, de acordo com Terra (2010), tais funcionalidades existiam antes do Sixdegrees, porém de forma dispersa e pulverizada em vários outros *sites* semelhantes. Atualmente, percebemos um aumento significativo na quantidade de *sites* de redes sociais na *web*. Conforme a autora, “de 2006 para cá até nos assustamos com a quantidade de novas ferramentas de mídias sociais que surgem diariamente” (TERRA, 2010, p. 54). De modo semelhante àquela classificação atribuída à *web*, Lemos e Santaella (2010) elaboram também uma classificação para os *sites* de redes sociais, afirmando existir redes do tipo 1.0, 2.0 e 3.0, distintas entre si pelo tipo de interatividade proporcionada aos seus usuários.

As redes categorizadas como 1.0 se restringem à possibilidade de interatividade em tempo real, tendo como exemplo o ICQ, o mIRC e o MSN Messenger, constituindo cada uma destas uma espécie de *chat on line*. O salto em direção às redes sociais digitais 2.0 foi dado a partir do compartilhamento público de arquivos pessoais, gostos e preferências individuais. Como exemplos temos o MySpace, o Orkut e o LinkedIn. Já aquelas enquadradas como sendo do tipo 3.0, caracterizam-se pela integração com outras redes e dispositivos portáteis (*smartphones* e *tablets*, principalmente), bem como pelo uso generalizado de aplicativos e jogos *on-line*. As redes sociais digitais 3.0 têm hoje como referência o Facebook e o Twitter.

4 FENÔMENO E TRANSFORMAÇÃO DAS REDES SOCIAIS NA INTERNET

Com base nas considerações de Lemos e Santaella (2010), o cenário dos *sites* de redes sociais se caracteriza pela transformação gradual das redes monomodais para aquelas denominadas como monomodais múltiplas ou híbridas, chegando até as multimodais. De acordo com as autoras, a transição do modelo monomodal de interação, típico do final dos anos 1990, para o modelo multimodal, da primeira década dos anos 2000, deu-se através dos processos de interação desencadeados pelo novo modelo de *web*.

De modo geral, isto foi proporcionado pelas redes categorizadas como sendo do tipo 2.0 por sua composição híbrida. Ou seja, nem monomodal, nem multimodal, mas situam-se

entre esses dois modelos por trazerem “múltiplas monomodalidades de interação” integradas num mesmo *site*. Conforme Lemos e Santaella (2010, p. 58), as redes sociais digitais 2.0 “foram pioneiras em reunir em uma mesma interface todas as possibilidades de comunicação disponíveis até então”. Dentre elas, cabe citarmos comentários em arquivos pessoais, fóruns de discussão, mensagens privadas de membro para membro, quadros de recados, construções de repositórios de documentos e categorizações personalizadas, dentre outros elementos.

As redes 2.0 marcam um interstício entre um modelo e outro de interação, que resultou na configuração das redes do tipo 3.0 e da interação multimodal. Pela palavra multimodal as autoras buscam aludir a uma integração maior entre múltiplas redes e *sites* por meio da utilização de suas ferramentas, bem como de variados aplicativos. Dentre esses aplicativos, destacam-se os *softwares* de rastreamento espacial em tempo real (geolocalização via GPS), *games*, programas de edição de imagens, recursos de conversação *etc.*

Além da integração que as atuais redes sociais na internet proporcionam aos internautas, as formas de acesso aos *sites* não estão restritas a um ponto fixo geográfico. Diferentemente da fase anterior, o acesso fomentado pelas redes sem fio tem atributos cada vez mais nômades, o que se intensifica com o uso dos dispositivos móveis. Através dos aplicativos e da interoperabilidade que há entre eles, os indivíduos podem se conectar a diferentes redes ao mesmo tempo. Tal diferença está relacionada também à mobilidade, uma vez que as redes sociais caracterizadas como 3.0 intensificaram os princípios da computação ubíqua e instauraram o preceito de uma atenção contínua, levando os indivíduos a um desejo de conexão permanente, assinalado também pela expressão *always on*.

Nas redes 2.0 a dinâmica de renovação de conteúdo se dá de forma pontual, ou seja, organiza-se a partir de publicações localizáveis em “arquivos pertencentes a um passado catalogado através de datas, e da renovação periódica de conteúdo” (LEMOS; SANTAELLA, 2010, p. 61). Já nas redes 3.0 observamos um interessante deslocamento temporal no tocante à experiência midiática contemporânea. A dinâmica de renovação de conteúdo passa a ser contínua e coletiva, onde prevalecem os diversos fluxos de informação que atuam entrelaçando textos, imagens, *links* e comentários.

O fluxo de informação gerado é algo que se encontra em constante movimento e em contínua atualização. Nessas redes, “[...] o mais importante é estar presente, literalmente fluir junto com o movimento temporal presente do fluxo contínuo de interação” (LEMOS; SANTAELLA, 2010, p. 62). As interações fluem junto com as informações, possibilitando diferentes modalidades de troca entre os indivíduos. Nesse sentido, impulsionam não só os

fluxos existentes, como também podem proporcionar o desenvolvimento de novos fluxos numa dada rede, ou, entre várias redes, juntamente com a participação dos internautas.

Para as empresas que atuam no setor de tecnologias da informação – em especial, no desenvolvimento de *sites* voltados à formação de redes sociais, congregar um número elevado de indivíduos lhes proporcionam elevadas quantias de dinheiro, principalmente a partir da venda de espaços publicitários. Contudo, para a maioria dos usuários, pouco importam as cifras arrecadas por um ou outro *site*, pois, o que lhes interessa na maioria das vezes é consumir, produzir e compartilhar informações coletivamente, conforme seus gostos e interesses.

Assim, embora ainda seja uma incógnita o que leva os indivíduos a aderirem a uma determinada plataforma, sabemos que com a rapidez que aderem a um *site* de redes sociais, facilmente também podem deixá-lo e migrar para outro. Ou seja, a facilidade com que entram é a mesma com que saem em busca de novas experiências interativas, relacionadas tanto a questões técnicas como também culturais, levando as empresas a travarem verdadeiras lutas para manterem, ou, quem sabe, até ampliarem, a sua fatia no mercado. Apesar da enorme quantidade de *sites* de redes sociais, a maioria deles opera de forma semelhante, pois “dependem do tempo disponível para a interação entre os atores sociais no computador, bem como de seu comprometimento e investimento em criar e manter um perfil [...]” (RECUERO, 2009, p. 95).

5 REDES SOCIAIS NA INTERNET E A VIDA COMUM

Durante a pesquisa bibliográfica pudemos destacar como principais categorias tanto a noção de rede – com base na TAR (LATOURET, 2005) –, como a de interatividade – a partir de Primo (2006; 2008), Maness (2007) e Lemos e Santaella (2010). Nesta seção, contudo, buscamos perceber como os *sites* de redes sociais podem promover a imbricação entre informação e cotidiano. Acreditamos que as redes sociais na internet fazem parte da experiência ordinária, marcando presença no dia a dia dos indivíduos, conferindo-lhe outros contornos. Dessa forma, reduzem as distâncias entre as vidas *on-line* e *off-line* de cada usuário, dependendo do senso comum para existirem, assim como também é o próprio senso comum quem alimenta boa parte dos fluxos de informação que circula em seus interiores.

Por meio das redes sociais na internet, os indivíduos podem construir redes de relações baseadas na partilha de interesses e divulgação de notícias, como adotá-las para externar sentimentos, expectativas e opiniões sobre temas variados, utilizando-se de linguagens que misturam texto, imagem e som, conforme assinalam Recuero (2009) e Siony da Silva (2010).

Como exemplo da dinâmica informativa instaurada pelas referidas redes, vale citarmos aqui dois fatos que causaram comoção pública na internet brasileira, ocorridos em dezembro de 2013 e janeiro de 2014, mobilizando a participação de vários internautas em torno deles.

O primeiro ficou conhecido como “rolezinho”, enquanto o segundo foi caracterizado pela frase: “tá com dó? Leva pra casa!” – como crítica às políticas públicas de segurança e suas respostas para reduzir os índices de violência no país. Selecionamos duas matérias publicadas em fevereiro de 2014 acerca de ambos os casos nos portais UOL e G1, considerando tanto o conteúdo das matérias, como os comentários tecidos por aqueles internautas que interagiram com elas a partir dos seus próprios perfis em *sites* de redes sociais. O motivo da seleção se deu, primeiro, porque os casos foram abordados pelos portais logo depois de sua ocorrência; e, segundo, porque a partir dos portais os internautas manifestaram suas opiniões publicamente na internet, atraindo um grande número de debatedores. Aqui, buscamos compreender como fenômenos como o “rolezinho” e o “tá com dó? Leva pra casa!” podem assinalar alguns dos imbricamentos entre informação e cotidiano.

Em sua essência, um “rolezinho” nada mais é do que o encontro de vários jovens com um objetivo simples, qual seja, dar um “rolê”, que inclui passear, fazer novas amizades e flertar em um *shopping center*. Os “rolezinhos” marcaram as discussões da mídia de um modo geral, mobilizando uma grande quantidade de indivíduos em diferentes cidades do país. Foi basicamente por meio de eventos criados no Facebook que milhares de pessoas passaram a se reunir em *shoppings centers* de diferentes lugares. O encontro ganhou destaque quando, aproximadamente, seis mil jovens resolveram marcar pelos *sites* de redes sociais um desses “rolês” em São Paulo, mais precisamente no dia 7 de dezembro de 2013.

Devido à aglomeração incomum de tantas pessoas, algumas lojas decidiram fechar as portas mais cedo com medo de que depredações ou saques fossem realizados. Apesar do aspecto meramente recreativo, houve corre-corre, tumulto e confusão, com a polícia sendo acionada. Concentrando mais de dois mil adolescentes, o segundo “rolezinho” seguiu para outro *shopping center* da capital paulista no dia 14 de dezembro. O desfecho do passeio foi o mesmo, porém com o agravante de que 22 jovens foram detidos. A partir daí, outros “rolezinhos” foram organizados e mais jovens presos na tentativa de coibir a realização dos eventos. Isso fez com que o fenômeno fosse se inserindo cada vez mais na pauta de notícias da mídia, assim também como tema das interações cotidianas na internet.

Com isso, responsáveis pelos *shoppings centers* e autoridades policiais começaram a monitorar atividades relacionadas a esse tipo de manifestação nos *sites* de redes sociais. Algumas das reuniões assumiram certo tom de protesto contra um projeto de lei que proíbe a

realização de bailes *funk*, aprovado pela Câmara Municipal de São Paulo em dezembro de 2013. Dentre as discussões suscitadas, encontram-se aquelas que salientaram exclusivamente o elemento lúdico do fenômeno; enquanto outras apontaram aspectos políticos e econômicos, tratando-o desde como prática de consumo, até como forma de apropriação e resistência contra a segregação de classes existente no espaço dos *shoppings centers*.

Contudo, independente da análise que se tenha feito do fenômeno na época, o fato é que os “rolezinhos” chamaram a atenção de vários internautas. Dentre as opiniões publicadas na matéria veiculada pelo *site* UOL, foi possível ler comentários como “os excluídos da cultura e educação criaram as suas próprias diversões do a quem doer”; ou, ainda, “o Brasil está se tornando um país de selvagens, as pessoas não têm um mínimo de noção de cidadania, a violência está em todos os lugares”⁵⁹, justamente pelos “rolezinhos” envolverem, em sua maioria, jovens de camadas populares.

Em apenas 16 dias um estudo realizado pelo Scup (www.scup.com) – ferramenta de monitoramento de redes sociais na internet – conseguiu identificar mais de 25 mil “postagens” em referência direta ao movimento, acompanhando publicações com as seguintes *hashtags*⁶⁰: #rolezinho, #rolê e #rolezim⁶¹. Podia-se ler de tudo nas “postagens”, desde mensagens de apoio, bem como críticas aos eventos. Os comentários eram diversificados. Outro jovem entrevistado pelo UOL afirmou que os “rolezinhos” têm como pano de fundo um desejo meramente lúdico, sem quaisquer intenções de violência ou de protesto, apesar da aprovação do projeto de lei contra a realização de bailes *funk* em São Paulo. Segundo o jovem, que já se envolveu na organização de um “rolezinho”, os eventos não têm como objetivo criar tumultos, e sim conferir prestígio e visibilidade aos seus organizadores nas redes sociais na internet.

O segundo fato que movimentou o início de 2014 foi caracterizado pela frase “tá com dó? Leva pra casa!”, e se refere à divulgação de uma foto nos *sites* de redes sociais de um jovem completamente despido, preso a um poste por uma trava de bicicleta, no Rio de Janeiro, no dia 31 de janeiro de 2014. A cena testemunhada por Yvonne Bezerra de Mello, coordenadora de um projeto social na capital fluminense, denominado Uerê, foi fotografada e

⁵⁹ Informações obtidas em: <http://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2013/12/27/qual-sua-opinio-sobre-os-rolezinhos-e-a-ideia-de-colocar-pms-em-shopping-centers.htm>. *Link* acessado em 18 de fevereiro de 2014.

⁶⁰ A função *hashtag* transforma em *links* publicações marcadas com o símbolo “jogo da velha”, facilitando o acesso à informações sobre temas específicos. Ao “clicar” em uma *hashtag* o usuário é direcionado para um mural onde é possível ler publicações de diferentes pessoas num determinado *site* sobre um mesmo assunto.

⁶¹ Informação obtida em: <http://ideas.scup.com/pt/index/infografico-o-rolezinho-nas-redes-sociais/>. *Link* acessado em 12 de fevereiro de 2014.

compartilhada em seu perfil pessoal no Facebook naquela mesma noite, via *smartphone*. O jovem, “acusado” de praticar pequenos furtos na zona sul da capital, foi atacado por um grupo de três homens que se autointitularam para a vítima como “justiceiros”, tendo sido espancado e mutilado por uma faca pelo trio.

O caso foi noticiado primeiramente no Facebook e só depois se inseriu na agenda de notícias dos tradicionais conglomerados de mídia, acarretando discussões na televisão, por exemplo, mas também na internet sobre a questão da violência no Brasil. Um vídeo bastante polêmico acerca do assunto também passou a circular pelos *sites* de redes sociais, sendo compartilhado por vários usuários no Facebook. Nele, Rachel Sheherazade, apresentadora de um telejornal noturno, comenta: “o marginalzinho amarrado ao poste era tão inocente que, ao invés de prestar queixa contra seus agressores, preferiu fugir antes que ele mesmo acabasse preso. É que a ficha do sujeito está mais suja do que pau de galinheiro”⁶².

Apesar de cometer falta grave no sentido ético, as declarações da jornalista não se encerraram aí. O que mais chamou a atenção dos internautas foi justamente o restante do seu comentário: “o contra-ataque aos bandidos é o que chamo de legítima defesa coletiva de uma sociedade sem Estado contra um estado de violência sem limite. E, aos defensores dos direitos humanos [...] eu lanço uma campanha: faça um favor ao Brasil, adote um bandido”. Rachel Sheherazade é popularmente conhecida por várias declarações polêmicas, consideradas reacionárias. Sua postura dividiu opiniões, tendo sido criticada por muitos internautas no Facebook e Twitter, enquanto foi também – apesar do tom violento – elogiada por outros.

Alguns usuários apontaram o discurso da jornalista como antiético por vários motivos, dentre eles o de preconceito e de apologia ao crime. Como prova disso, publicaram nos *sites* de redes sociais um vídeo no qual a jornalista defende alguns dos delitos cometidos pelo cantor Justin Bieber durante sua turnê pelo Brasil, onde Rachel Sheherazade alega tratar-se apenas de um “adolescente rebelde”, portanto, com “liberdade” à delinquência. O vídeo, publicado inicialmente no YouTube, e depois compartilhado em diferentes *sites* de redes sociais pelos internautas, intitula-se “Rachel Sheherazade Justin Bieber x Marginalzinho do Poste” e contava em junho deste ano com mais de 55 mil visualizações⁶³.

⁶² Informação obtida em: <http://oglobo.globo.com/cultura/revista-da-tv/sbt-comentario-polemico-de-rachel-sheherazade-de-responsabilidade-dela-11524549>. *Link* acessado em 07 de fevereiro de 2014.

⁶³ Informação obtida em: <http://www.youtube.com/watch?v=A7u5XqUFLZU>. *Link* acessado em 12 de junho de 2014.

Por outro lado, os que elogiaram Rachel Sheherazade, comentaram a notícia em seus perfis enaltecendo a “coragem” da jornalista em dizer o que julgavam necessário ser dito em cadeia nacional acerca da questão da violência no país. O vídeo original que registrou sua fala foi inserido no YouTube em 04 de fevereiro de 2014, contando, em junho do mesmo ano, com mais de 200 mil visualizações⁶⁴. Para os usuários que o compartilharam ou teceram quaisquer comentários positivos acerca dele, **a violência é tida como a principal mediadora das relações sociais, e a paz só existe se a sociedade fizer justiça com as próprias mãos.**

Fatos assim provocam nos *sites* de redes sociais discussões sobre assuntos polêmicos. As opiniões divergem e, como foi o caso do jovem carioca, chamam a atenção pelo desejo de “justiça”, sob a alegação de que se está abandonado à própria sorte pela acusação frequente de falência do Estado no tocante às políticas de segurança pública. Yvonne Bezerra de Mello, que também testemunhou a chacina da Candelária, nos anos 1990, foi ameaçada com várias mensagens ofensivas em seu perfil no Facebook pelo ato humanitário, chegando, inclusive, a divulgar em seu próprio perfil que cancelaria o cadastro no *site* em decorrência disso.

Conforme apontamos anteriormente a partir de Primo (2006; 2008), Maness (2007) e Lago e Cacheiro (*apud* SILVA, 2010), em seu atual modelo, a *web* configura-se pela cooperação homem-máquina, por meio do desenvolvimento de linguagens que permitem a produção de conteúdos legíveis tanto para o usuário quanto para o computador, acarretando com isso o advento de novos recursos. Segundo Lemos e Santaella (2010), as atuais redes sociais digitais se caracterizam como redes multimodais, permitindo com que as informações sejam classificadas a partir dos interesses dos usuários, ao mesmo tempo também em que são identificadas como componentes classificantes de quem é responsável por publicá-las. E isto nos possibilita compreender os *sites* de redes sociais para além da questão da técnica, considerando sua manifestação no plano sociocultural.

O uso intensivo dos *sites* de redes sociais fomenta uma ampla participação dos indivíduos, podendo ocasionar uma significativa variedade de opiniões, conforme os contextos dos próprios internautas. **O termo rede, assim como é definido por Latour (2005)**, permite com que se evite a divisão cartesiana entre matéria e espírito, natureza e cultura – ou, tocando mais especificamente na questão deste texto, entre homem e máquina, sociedade e tecnologia. Ao direcionar a discussão para os *sites* de redes sociais podemos não só destacar as mudanças sofridas pela *web* no início dos anos 2000, mas salientar como em

⁶⁴ Informação obtida em: <https://www.youtube.com/watch?v=unVIpQHLDwE>. *Link* acessado em 12 de junho de 2014.

vários casos essa participação pode ser caracterizada pela variedade de opiniões, bem como também pela intolerância e pelo radicalismo.

Segundo Wu (2013), “diariamente surgem debates cujos participantes parecem tomados por uma fúria cega contra toda e qualquer opinião divergente”. Sem dificuldades é possível se envolver, mesmo sem querer, em alguns deles. Os *sites* de redes sociais estimulam um excesso de transparência na divulgação de opiniões, podendo reforçar também ideias permeadas por visões racistas, homofóbicas ou higienistas. Assim, além da possibilidade de democratização do diálogo, há um clima de tensão e, em torno de qualquer assunto que seja, podem se formar dois ou mais blocos de opinião diametralmente opostos, com pouco ou nenhum espaço para mediações. Geralmente, dá para se observar o modo por meio do qual vários usuários buscam rebater, algumas vezes de forma agressiva, questionamentos às suas opiniões a respeito do assunto que está em discussão naquele momento pela sociedade, ainda que seu nível de conhecimento sobre o tema seja limitado (WU, 2013), uma vez que as redes possibilitam a cada ator afetar outros, bem como interferir na rede a qual se conecta (LATOURE, 2005).

Conseqüentemente, os *sites* de redes sociais não são responsáveis diretos pelo comportamento de seus usuários. Fatos como esses podem ser encarados com mais seriedade a partir do chamado Marco Civil da Internet – nomeado oficialmente como lei nº 12.965, aprovado em 23 de abril de 2014. O Marco Civil tem como propósito determinar direitos e responsabilidades relativas à utilização dos meios digitais e eletrônicos no Brasil. Com isso, os usuários podem ser responsabilizados por suas ações na rede, quando estas se enquadrarem como crime previsto pelo código penal.

Na realidade, poucas pessoas percebem que, na rede, as informações podem ser, ainda, divulgadas de maneira tendenciosa, passando, a todo instante, por filtros automáticos; filtros que incidem sobre a formação da opinião emitida. Na verdade, este tem sido um dos resultados da atual geração de serviços *web*, como assinalam Lago e Cachoeiro (*apud* SILVA, 2010). Tais filtros obedecem a uma racionalidade matemática, sem haver um exame apurado a respeito do que pode, ou não, interessar ao internauta, e principalmente do que é ético. A intensa replicação do ponto de vista sobre um mesmo tema favorece a sua frequente exibição, algumas vezes, porém, com concepções dadas desde as suas bases (WU, 2013). Isto parece ratificar a ideia defendida pela TAR de que indivíduos, informações e tecnologias se associam.

Os *sites* de redes sociais tanto podem ser percebidos enquanto fonte e pauta para a informação que circulará na mídia de modo geral, como também serem adotados como filtro e

reverberação dos conteúdos veiculados. As mudanças pelas quais passou a *web*, juntamente com transformações no formato dos *sites* de redes sociais, proporcionou que seus utilizadores desejassem não apenas se relacionar com as informações e com o sistema em si, mas também com outros indivíduos. Ou seja, não bastava acessar conteúdos através de janelas e *links*, uma vez que os indivíduos também desejavam interagir com outros usuários, assim como ansiavam, eles próprios, produzi-las e compartilhá-las.

Segundo Latour (2005), através do estudo das redes, podemos compreender as interações que ocorrem em seu interior, observando, sobretudo, como cada ator se conecta, depende, influencia e fortalece a posição de outro, conforme as redes sociotécnicas as quais se conecta. Além disso, acreditamos que a TAR fornece importantes pistas para pensarmos a relação entre informação e cotidiano a partir dos *sites* de redes sociais, já que, por meio das conexões entre os internautas, engendra-se um espaço de interação mútua que fomenta a construção de laços dialógicos. Contudo, as modalidades de interação promovidas pelas redes sociais na internet não estão a reduzir o espaço de atuação das demais ferramentas da *web*, mas sim, a promover uma conexão maior entre os diversos tipos de mídia que temos à disposição, afetando principalmente o modo como nos relacionamos com a informação.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Ao enviarmos ou recebermos um email, por exemplo, Ilharco (2003) afirma que o foco da nossa atenção não está no email em si, mas no conteúdo de cada mensagem e, principalmente, nas possibilidades de ação que a familiarização com essa tecnologia e suas ferramentas nos fornece intuitiva e permanentemente. Assim, embora a problemática da informação emerja constantemente ligada à expansão das tecnologias de informação, sua compreensão, enquanto fenômeno contemporâneo, não deve se limitar à questão da técnica somente, e sim residir também nas possibilidades de ação que elas permitem aos indivíduos.

Para compreender o atual fenômeno dos *sites* de redes sociais acreditamos que a preocupação não deve ser dirigida somente aos meios materiais e físicos, mas é importante se considerar ainda os processos socioculturais que a partir dos meios se efetivam. Ou seja, é necessário focar não apenas nos meios, percebendo-os enquanto canais físicos ou suportes materiais (mesmo reconhecendo a centralidade que desempenham na tarefa de organização dos processos informacionais na sociedade contemporânea), mas é preciso atentar também para as linguagens e práticas deles resultantes – como defendem os autores da TAR, em especial Latour (2005), ou seus adeptos como Callon (1986), ao apontarem que o social e o técnico podem ser desvelados seguindo os atores e suas associações.

A partir do advento das redes sociais na internet dá para observarmos uma proximidade maior entre produtor e consumidor de informação, já que se efetivam complexos processos de interação social mediados pelo computador (PRIMO, 2006; 2008). Ainda que a própria linguagem das redes favoreça determinados interesses, ou camadas sociais específicas, a proposta de uma *web* interativa e dinâmica trouxe consigo ferramentas e recursos que possibilitam aos indivíduos interagirem melhor entre si e com o próprio sistema, bem como com as informações que nele circulam, alterando experiências no tocante à informação.

Com este artigo buscamos assinalar como os *sites* de redes sociais cooperam para a formação de um universo diversificado de usos e ferramentas que afetam diretamente o cotidiano, alterando as práticas dos indivíduos no que tange à informação, atentando para o modo como as redes de relações entre humanos e tecnologias puderam se dar nos casos citados. Com isso, percebemos que é o dia a dia narrado nos perfis de tais *sites* o vetor que movimenta a informação em seu interior. Os usuários tornam-se protagonistas de um processo no qual o que se pretende, na maioria das vezes, é vivenciar a informação em rede, produzindo-a, consumindo-a e compartilhando-a de modo contínuo e coletivo, mesmo sob tensões.

Portanto, nosso principal intuito aqui foi contribuir com a ideia de que as tecnologias de informação participam das transformações em curso na sociedade, e, assim, tanto modificam experiências, como são também modificadas pelos indivíduos a partir dos usos que estes fazem delas. Estudar essa relação, contudo, pode trazer à Ciência da Informação outros olhares sobre o seu próprio objeto, inaugurando diferentes paradigmas, principalmente, se admitirmos o fato de que o uso, a circulação e a mediação da informação pode ser resultado de significados construídos e compartilhados coletivamente. A partir do estudo de contextos técnicos e socioculturais específicos, a Ciência da Informação pode erigir para si novas fronteiras teórico-metodológicas de modo a lhe auxiliarem no entendimento da sociedade contemporânea e de sua cada vez mais complexa relação com a informação e com as tecnologias.

Mais do que um canal no qual informações são transmitidas de um lado ao outro, os *sites* de redes sociais se apresentam como um espaço onde usuários, informações e ferramentas se misturam. Através da TAR é possível observarmos como a sociedade da qual fazemos parte está estruturada numa lógica tecnológica complexa que dá sustentação às práticas dos indivíduos, porém, sem determiná-las por completo. Através de fenômenos como o “rolezinho” e o “tá com dó? Leva pra casa!” percebemos como os internautas podem

participar ativamente do processo informacional que se desenvolve nas teias da *web*, fazendo uso de suas ferramentas para apreender sentidos e conferir significados à informação que produzem, consomem e medeiam diariamente nas redes sociotécnicas das quais participam.

REFERÊNCIAS

BARABÁSI, Albert-László. **Linked**: How Everything is Connected to Everything else and What it means for Business, Science and Everyday Life. Cambridge: Plume, 2003.

BOYD, Danah; ELLISON, Nicole. **Social network sites**: Definition, history, and scholarship. *Journal of computer-mediated communication*, Vol 13, nº 1, article 11. 2007.

CALLON, Michel et al (Org.). **Mapping the dynamics of science and technology**. *Sociology of science in the real world*. London: Macmillan Press, 1986.

CASTELLS, Manuel; INCE, Martin. **Conversations with Manuel Castells**. Cambridge: Polity Press, 2003.

ILHARCO, Fernando. **Filosofia da informação**: uma introdução à informação como fundação da acção, da comunicação e da decisão. Lisboa: Universidade Católica Editora, 2003.

LATOUR, Bruno. *Reassembling the social. An introduction to actor-network-theory*. Oxford: Oxford University Press, 2005.

LEMOES, Renata; SANTAELLA, Lúcia. **Redes sociais digitais**: a cognição conectiva do Twitter. São Paulo: Paulus, 2010.

MANESS, Jack. Teoria da biblioteca 2.0: web 2.0 e suas implicações para as bibliotecas. **Informação & Sociedade**, João Pessoa, v. 17, n. 1, p. 43-51, jan./abr. 2007.

MARTELETO, Regina Maria. Análise de redes sociais: aplicação nos estudos de transferência da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 1, p. 71-81, 2001.

MORAES, Marcia. A ciência como rede de atores: ressonâncias filosóficas. **História, Ciências, Saúde-Manguinhos**, Rio de Janeiro, v. 11, n. 2, ago. 2004.

NUNES, Jefferson Veras. **Vivência em rede**: uma etnografia das práticas sociais de informação dos usuários de redes sociais na internet. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista “Júlio de Mesquita Filho”, Marília, 2014.

PRIMO, Alex. Fases do desenvolvimento tecnológico e suas implicações nas formas de ser, conhecer, comunicar e produzir em sociedade. In: PRETTO, Nelson De Luca; SILVEIRA, Sérgio Amadeu da (Orgs.). **Além das redes de colaboração**: internet, diversidade cultural e tecnologias do poder. Salvador: EDUFBA, 2008.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. In: XXIX Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação. **Anais eletrônicos...** Brasília, 2006.

RECUERO, Raquel. **Redes sociais na internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.

SILVA, Siony da. Reflexões sobre Web 1.0, Web 2.0 e Web Semântica. **Sinergia**, São Paulo, v. 11, n. 2, p. 129-135, jul./dez. 2010.

TERRA, Carolina Frazon. **Usuário-mídia**: a relação entre a comunicação organizacional e o conteúdo gerado pelo internauta nas mídias sociais. 2010. Tese (Doutorado em Ciência da Comunicação) – Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2010.

WU, Vinícius. **Leitura global**. 2013. Disponível em: leituraglobal.org/2013. Acesso em 12 de novembro de 2013.

COMPORTAMENTO DE BUSCA DE PESQUISADORES DA ÁREA DE EDUCAÇÃO: RESULTADOS PRELIMINARES⁶⁵

INFORMATION SEEKING OF RESEARCHERS OF THE EDUCATION FIELD: PRELIMINARY RESULTS

Helen de Castro Silva Casarrin

Resumo: Apresenta dos dados parciais de uma pesquisa que tem como principal objetivo caracterizar o comportamento informacional de pesquisadores da área de Educação vinculados à programas de Pós-Graduação brasileiros e sua influência sobre os pós-graduandos. O universo da pesquisa é constituído por 106 programas de pós-graduação em Educação. A coleta de dados está em andamento e está sendo realizada através da aplicação de um questionário eletrônico com 17 questões, que é enviado ao email dos docentes permanentes dos programas. Até o momento, 89 sujeitos de 23 programas de pós-graduação acessaram o questionário e 81 o responderam até o final. A idade dos sujeitos variou entre 33 e 69 anos; 52 são do sexo feminino e 29 do sexo masculino, a maioria tem de 1 a 5 anos de vínculo com os programas de Pós-Graduação. Os resultados indicam que os docentes fazem uso de diversos meios para se manterem atualizados a respeito de seus temas de busca. Embora haja predominância dos meios tradicionais para obtenção de informação científica como bases de dados, o uso de buscadores da internet se destaca como ponto de partida para as buscas. O envolvimento dos orientandos no processo de busca como mediadores ou ainda como auxiliares na busca também foi apontada pelos pesquisadores. Os resultados iniciais indicam que os recursos de tecnologia da informação mais recentes estão sendo incorporado pelos pesquisadores como conforma complementar às fontes de informação tradicionais.

Palavras-chave: comportamento informacional. comportamento de busca. pesquisadores. Fontes de informação eletrônicas. Educação.

Abstract: This article presents the preliminary results of an ongoing study that aims to characterize the information behavior of researchers of the Education field linked to Brazilian graduate programs and their influence on graduate students. The research sample consists of 106 graduate programs in Education. Data collection is being conducted through the application of an electronic questionnaire with 17 questions, which is emailed to the permanent faculty of the programs. To date, 89 subjects 23 graduate programs accessed the questionnaire and 81 responded to the end. The subjects' age ranged between 33 and 69 years; 52 were female and 29 were male, most have 1-5 years bond with Graduate programs. This paper reports part of the preliminary results of information seeking behavior of the researchers. The results indicate that the subjects make use of various means to keep updated about their search topics. Although there is a predominance of traditional means to obtain scientific information and databases, using search engines as a starting point of their information search. The involvement of alumnos in the search as mediators or as aids in the search process was also highlighted by the researchers. Initial results indicate that the features of the latest information technology are being used by researchers as a complement to traditional sources of information conforms.

Key-words: Information seeking. Information behavior. researchers. electronic sources. humanities. Education

⁶⁵ Pesquisa realizada com o apoio CNPq.

1 INTRODUÇÃO

Nos últimos oito anos, temos investigado o comportamento informacional de pós-graduandos em Educação de programas de diferentes níveis no país. Os resultados obtidos permitem a visualização de um conjunto de aspectos bastante detalhado a respeito do comportamento informacional deste grupo. A pesquisa atual foca o comportamento informacional de pesquisadores da área de Educação vinculados à programas de pós-graduação, que supostamente são os orientadores dos sujeitos investigados nas pesquisas anteriores. A proposta da pesquisa atual, surgiu da constatação dos resultados das pesquisas anteriores: os orientadores influenciam diretamente o comportamento informacional de seus alunos que, por sua vez, são futuros pesquisadores.

Nesta comunicação serão apresentados os dados parciais da pesquisa, que tem como objetivo: Caracterizar o comportamento informacional de pesquisadores da área de Educação no Brasil e sua influência sobre o comportamento informacional de seus orientandos. Serão enfocados aqui os dados referentes às fontes de informação utilizadas pelos docentes para busca de informação para as suas pesquisas, com foco no impacto causado pelos recursos tecnológicos no comportamento informacional da comunidade acadêmica.

Este tema vem despertando cada vez mais interesse de pesquisadores. Um levantamento na base de dados Scopus revelou a existência de 468 artigos, sendo que os últimos cinco anos, incluindo 2012, concentra 238 artigos⁶⁶. Dentre estes, pode-se destacar o estudo de Hemminger et al. (2007), por exemplo, que verificaram o impacto dos recursos eletrônicos no uso da biblioteca e no comportamento de busca de docentes e alunos de pós-graduação da *University of North Carolina*. Posteriormente, Niu et al. (2010) investigaram o comportamento de busca dos pesquisadores de cinco universidades americanas. Os pesquisadores verificaram um aumento significativo da utilização de métodos eletrônicos para busca, armazenamento e compartilhamento de conteúdos científicos, bem como na utilização de serviços de bibliotecas (NIU, et al. 2012, p. 880). NIU, Xi et al (2010) ressaltam que o impacto causado pelas tecnologias de informação variam conforme a área de domínio e entre as instituições.

Para Charlot (2006), à área de Educação é caracterizada pela confluência de conhecimentos, práticas e políticas de origens diversas, incluindo: psicologia, sociologia, filosofia, antropologia, história, tecnologia, administração e economia. A descrição das características da área de Educação se alinha com o conceito de domínio de alta dispersão

⁶⁶ <http://www.scopus.com>, levantamento realizado em início de agosto de 2012

(*high scatter domains*), proposto por Modes (1962 apud TALJA; MAULA, 2003 e BATES, 1996). Segundo Modes (1962, apud BATES, 1996, p. 156, tradução nossa), “Em domínios de alta dispersão, a cobertura de assuntos é ampla [dado o grande número de temas de pesquisa investigados] e organização da literatura da área é precária” , considerando os interesses e problemas de pesquisa da área. Tais características têm estreita relação com o comportamento de busca dos indivíduos que pesquisam ou utilizam a literatura desta área, uma vez que têm que recorrer a uma maior variedade de fontes de informação.

2 MATERIAIS E MÉTODOS

O universo da pesquisa é composto pelos docentes permanentes dos 106 programas de pós-graduação em Educação *stricto sensu* existentes no país (CAPES, 2010). Considerando que a taxa de retorno esperada do instrumento de coleta de dados é em torno de 30 a 40%, pretende-se aplicar o questionário a todos os docentes dos programas que concordarem com a coleta de dados da pesquisa.

Até o final de julho de 2014, 89 pesquisadores de 23 Programas de Pós-Graduação em Educação acessaram o questionário, mas 81 o responderam até o final. Destes , 52 são do sexo feminino e 29 masculino; têm idade entre de 33 e 69 anos. Todos são docentes permanentes dos programas aos quais estão vinculados. A maioria, ou seja, 43 dos 81 sujeitos, estão vinculados de 1 a 5 anos aos programas de Pós-Graduação.

2.1 Procedimentos e métodos:

Como instrumento de coleta de dados utilizado é o questionário eletrônico elaborado com base nas pesquisas anteriores (CASARIN, 2011) bem como na literatura sobre o tema, como Ni et al. (2010). A elaboração do questionário contou com a realização de um teste piloto com a aplicação da versão preliminar do questionário a 10 docentes vinculados a programas de pós-graduação da área de Educação, o que permitiu a realização dos ajustes necessários. A versão final do questionário contém 17 questões, sendo de 15 múltipla escolha e 2 dissertativas.

O questionário está sendo aplicado através do serviço SurveyMonkey⁶⁷. Para viabilizar a coleta de dados, os coordenadores de cada programa estão sendo contatados por email e quando necessário também por telefone e informados acerca dos procedimentos da pesquisa. Uma vez autorizada a coleta, é enviado um email com o link do questionário para ser repassados aos docentes. Os dados coletados até o final de julho de 2014 foram tabulados e

⁶⁷ <http://www.surveymonkey.com>

serão apresentados no item a seguir. Conforme foi indicado anteriormente, serão apresentados os resultados referentes ao comportamento de busca dos pesquisadores, com destaque para o uso das fontes de informação eletrônicas.

3 RESULTADOS

Foi perguntado como o docente se mantinha atualizado a respeito os temas relacionados a suas pesquisa e demais atividades acadêmicas. os resultados estão na tabela 1. Os sujeitos podiam assinalar mais de uma resposta.

TABELA 1: Como os sujeitos se mantêm atualizados sobre o tema de suas pesquisas

<i>Opções de resposta</i>	<i>Frequência de respostas</i>
Mediante levantamento de estudos e pesquisas realizadas sobre a temática em foco em periódicos, bases de dados e bancos de tese, por exemplo.	75
Participando de eventos da área	70
Realizando buscas na internet	66
Interagindo com outros colegas	65
Acompanhando novas edições de revistas de interesse	65
Participando de listas de discussão	32
Participando de redes sociais	24
RSS de sites relevantes	9
Através de "newsletter"	8
Outras	4
Total	418*

* os sujeitos assinalaram mais de uma opção de resposta

Fonte: Dados da pesquisa

Os resultados demonstram que os meios tradicionais, como o a realização de levantamentos bibliográficos em bases de dados (75 indicações) compartilhamento de informações entre pares em eventos (70 indicações), ou ainda informalmente interagindo com colegas e acompanhando as revistas da área (65 indicações cada) são os principais meios utilizados pelos sujeitos para manterem-se atualizados em relação as suas pesquisas. No entanto, meios não tradicionais como a realização de buscas na internet (66 indicações), lista de discussões (32 indicações), participação em redes sociais (24 indicações), são apontados como fontes de informação importantes entre os pesquisadores brasileiros.

Este resultado difere de Ge (2010) que estudou como as fontes de informação eletrônicas têm sido usada por pesquisadores das áreas de humanidades e ciências sociais da Tennessee State University (EUA). Em seu estudo a Web foi apontada como fonte mais utilizada para obtenção de informações, seguida das bases de dados e dos periódicos eletrônicos.

No item "outros", dois sujeitos indicaram que se mantêm atualizados por meio de livros, tipo de fonte ainda importante para a área de humanidades e ciências sociais (LASCURAIN-SÁNCHEZ, MARTÍN-MORENO, SANZ-CASADO, 2014), e um sujeito por meio de seus orientandos, ou seja, no caso deste sujeitos, os orientados sevem como intermediários para novas informações; e ainda um dos sujeitos informou que além dos outros meios indicados nas opções de resposta da questão, também utiliza: "Bibliotecas, livros, escritos antigos, obras raras, museus, espetáculos de dança, teatro, cinema, centros de pesquisa..."

Em outra questão, foi solicitado que os sujeitos relatassem como procedem para realizar buscas para obtenção de informações relacionadas as suas pesquisas. Tratava-se de uma questão aberta. As respostas obtidas foram agrupadas por categorias conforme segue.

Alguns deram mais ênfase às fontes consultadas e não aos passos ou procedimentos de busca. Neste caso, nota-se uma preferência por fontes tradicionais e de qualidade reconhecida, como se pode ver nas respostas a seguir:

busco o conhecimento, não informação, por meio de levantamento bibliográfico em bases informatizadas das bibliotecas, livrarias físicas e virtuais, congressos, feiras de livros, banco de teses e dissertações, portal da capes, bases internacionais, etc.

Busco nos portais científicos da área em que atuo, bibliotecas virtuais e da própria unidade em que estou vinculado. Ainda estou utilizando livros de papel, mas pretendo substituir por e-books, o que for possível, lógico."

1º - Busco em periódicos bem qualificados artigos com a temática de minha pesquisa ou de meus orientandos e olho atentamente a bibliografia dos que me interessaram; 2º - Busco Teses de Doutorado defendidas nos últimos anos; 3º - Intercâmbio com colegas da Universidade e do mesmo grupo de pesquisa; 4º - Intercâmbio com colegas de outras Universidades, principalmente a UNICAMP onde também participo de grupo de pesquisa.

Ir na Literatura clássica Busca em Bibliotecas das Universidades Aquisição de livros (Livrarias, internet) Busca de teses nas páginas dos Programas brasileiros e universidades estrangeira Busca nas bases de dados Buscas nos periódicos online e impresso

Consulto o site das revistas da área e os lançamentos das editoras que publicam na área de meus estudos

Busca de publicações em periódicos qualificados, bases de dados virtuais e grupos de pesquisas especializados vinculados à Programas de Pós Graduação.

Por meio de busca em material impresso. Eventualmente em revistas virtuais.

Portal de periódicos da Capes; sites de busca na internet e, a partir daí seleção de sites e revistas de cunho científico

Teoricamente busco as informações nos bancos de dados, nos sites especializados, livros e revistas que discutem sobre o tema [...] além de buscar dados documentais produzidos quanto ao objeto de estudo pela instituição, pelas pessoas, leis, regimentos, estatutos, resoluções.

Deshpande & Patitungkho (2005 apud SHAHZAD, 2007) que estudaram ao comportamento de busca de professores universitários de Rajabhat Universities in Bangkok verificaram que a internet está incorporada às atividades de busca dos docentes. mais especificamente , eles usam a página da biblioteca para localizar os materiais que estão precisando e buscadores como o Google para busca de informações.

Depende do meio onde pesquisa. Se estou em plataformas especializadas procuro por descritores significativos. Se estou em plataformas de revistas procuro pelo tema ou autores que já sei que são pesquisadores da área, olha também os sumários, resumos e palavras chaves. Em eventos procuro assistir comunicações de interesse e em seguida persigo pelo lattes e produções das pessoas que gostei de ouvir. Depende do momento e objetivo... investigo também a partir das minhas parcerias de pesquisa interinstitucional, suas referencias bibliográficas e suas produções... (grifo nosso)

Esta última resposta está de acordo com o que Case (2012) aponta como sendo uma as características de pesquisadores da área de humanidades. Segundo o autor, diversas pesquisas (como por exemplo, BRONSTEIN (2007), BROWN (2001) e 2002 e CHU, 1999 apud CASE, 2012) têm demonstrado que o comportamento de busca dos pesquisadores varia de acordo com a fase de pesquisa que ele está desenvolvendo.

O estudo de Shahzad (2007), que pesquisou o comportamento de busca de pesquisadores da área de Educação da Government College University, Lahore, também verificou que o uso de determinada fonte varia conforme o propósito da busca. Os resultados de seu estudo indicam que quando buscam informações relacionadas a suas pesquisas, os sujeitos normalmente consultam *experts* (95,7%) e colegas (85,9%) , mas quando precisam de uma informação urgente, eles utilizam recursos eletrônicos (83,4%).

Faço buscas em bibliotecas (livros, revistas, dissertações e teses) e pela internet.

A busca de informações se dá através de estudo e análise do referencial da área. O referencial atual e o referencial clássico.

Realizando um levantamento de estudos e pesquisas sobre a temática em periódicos, bases de dados e banco de teses.

Realizo levantamento de estudos sobre a temática em periódicos, base de dados e banco de teses e dissertações.

Prioritariamente, realizo buscas nas revistas mais especializadas da área, além de bancos de teses. Além disso, procuro sempre interlocução com os demais pesquisadores da mesma temática.

Na pesquisa que desenvolvo sobre a produção acadêmica em políticas educacionais a principal ferramenta foi o banco de teses e dissertações da

CAPES. Para isto buscamos através de palavras chaves, conforme roteiro previamente estabelecido. Para acompanhar as discussões acadêmicas em temas mais gerais faço buscas através do Scielo e/ou google acadêmico. Também mantenho assinatura de revistas acadêmicas: Revista da Anpae; Revista Brasileira de Educação e Pro-Posições.

Procuro na base de dados na biblioteca da universidade e via internet nos sítios das revistas da páres ou no banca de dados de indexadores, principalmente o scielo.

busco pelo tema específico e temas afins nos sites especializados, em revistas científicas da área, bem como nos sistemas de busca das bibliotecas reais, virtuais. Também nos sites de busca da internet.

Utilizo plataformas de textos científicos, bancos de documentos oficiais disponíveis na web e trabalhos acadêmicos disponíveis em plataformas tais como domínio público, banco de teses da capes, etc.

basicamente a partir dos itens sinalizados na questão anterior, prioritariamente em locais (sites, eventos, grupos de pesquisa, ANPED, etc...que me forneçam elementos do estado da arte do objeto em estudo.

Normalmente consulto a internet sobre onde encontrar informações sobre o tema e busco ter acesso aos documentos originais.

Busco por temas no google acadêmico, scielo, portal de periódicos da CAPES, bibliografia em artigos já conhecidos e currículo Lattes de pesquisadores associados ao tema em questão.

"Primeiramente, recorro a banco de teses e de dissertações, por meio de palavra-chave. A partir daí, recorro a colegas que possam me direcionar para obras. Outro recurso é o acesso a revistas on-line. Como dou muitos pareceres para revistas (dentro de minha linha), não raro me dou conta de literatura a ser buscada. Finalmente, por ser pesquisador de legislação, o site da Câmara, do Senado e da Presidência são boa fonte para minhas investigações."

Nesta última resposta verifica-se um exemplo de que é chamado atenção passiva (WILSON, 1996), em que o sujeito identifica informação relevante mesmo não realizando uma de atividade específica de busca.

Alguns sujeitos preferiram dar respostas breves que também têm ênfase nas fontes de informação utilizadas mas são pouco esclarecedoras a respeito do processo de busca dos pesquisadores:

Acesso alguma base de dados buscando pesquisas desenvolvidas com foco similar ao de interesse.

Levantamento bibliográfico em bibliotecas e livrarias; consulta a periódicos

Utilizo estes sítios: <http://www.bvs-psi.org.br/php/index.php>; Web of Science . Scopus.

Periodicos Qualis da área. Scielo.

Minha principal fonte é a base de dados Scielo.

Estado do Conhecimento sobre o tema em periódicos, teses e dissertações em Programas de Pós-Graduação. Revisão bibliográfica.

Sites de revistas da área, com palavras-chave; Banco de teses e dissertações da CAPES; Google acadêmico; Outros.

Algumas das respostas, embora bastante breve, indica uma prática bastante comum na área de humanidades e ciências sociais: a consulta a referências bibliográficas de documentos considerados relevantes (GREEN, 2000): “Normalmente, busco referências bibliográficas, antecedentes etc.”

Alguns sujeitos destacaram a interação entre pares para obtenção da informação, como se pode ver nas respostas abaixo:

Pergunto para colegas da área que fazem parte dos mesmos grupos de pesquisa aqui e em SP. Se ainda assim não achar, parto para pesquisa em revistas que já conheço ou GT da Anped.

Diálogo com pares; acesso a base de dados do Scielo; banco de teses e dissertações

- conversa com amigos docentes, nas listas específicas da temática, quando participando de eventos nacionais e, depois, busco nas redes.

Sites, GT da ANPED e colegas do grupo de pesquisa.

Na interação com outras pessoas, quer as do Grupo de Pesquisa, quer as que acompanham eventos científicos na área da pesquisa, a informação é recebida por meio de indicações de bibliografia atualizada sobre o tema. Além disso, sempre que faço leitura de teses e dissertações que são objetos de bancas de que participo, sempre anoto itens da bibliografia, novos para mim, que me remetem ao tema de pesquisa; assim também quando leio artigos e livros da área. Com relação a buscas em meio eletrônico, quer no PC individual, quer em bancos de dados da biblioteca local, lido com as palavras-chave (autores e temas) que possam indicar leituras na área.

Nesta última percebe-se que o sujeito faz uma combinação de vários tipos de busca : interação com pares, atenção passiva, busca em bases de dados.

Alguns sujeitos relataram que iniciam sua busca por através da internet e num segundo momento recorrem a fontes tradicionais:

Uso da internet como ponto de partida:

A primeira busca para uma visão geral é pela internet. A utilização de bancos de dados da CAPES, domínio público e de universidades. Livros e bibliotecas são utilizados para complementar ou sedimentar o conjunto de informações coletadas por outros meios.

Elejo critérios (intervalo de tempo, descritores, dentre outros) que tenham relação com o objetivo de minha pesquisa. O refinamento da pesquisa normalmente é feito pelos resumos encontrados, com base nestes critérios e interesse em relação às discussões diretas presentes nos artigos encontrados. Normalmente dou preferência para artigos revisados por pares encontrados em bases específicas (Scielo, Science Direct, Portal da Capes e similares com foco para a área de Educação).

Começo utilizando a base <http://www.bvs-psi.org.br/php/index.php>, que faz buscas nas principais bases nacionais e latino-americanas da minha área. Em seguida faço busca internacional utilizando Web of Science e Scopus. Após leitura dos resumos que acho interessantes baixo os textos.

Realizo busca na internet nos periódicos da área e demais sites acadêmicos. consulto as bibliotecas das principais universidades do país.

levantamento de textos científicos no google, selecionando revistas com qualis e autores qualificados.

Faço busca pelo Google e nas revistas científicas on-line e através de listas capto e solicito informações que orientem novas buscas em livros e revistas.

Inicialmente a busca na internet por artigos, dissertações e teses sobre o tema de estudo. A partir da leitura e centrando no foco da pesquisa costumo comprar livros de interesse.

Para temas novos geralmente faço uma busca exploratória no google. Para temas já conhecidos faço revisões sistemáticas nos portais acadêmicos realizando-as como parte do trabalho dos mestrandos e doutorandos

Utilizo o google, google scholar, entro em sites indicados em grupos do Facebook, academia e listas que assino.

Nesta última pode-se verificar o uso de fontes pouco convencionais como o Facebook. O uso do Facebook tem sido relatado em artigos de comportamento informacional de jovens e de outras áreas relacionadas à saúde. Na área de humanidade não foi encontrado nenhum artigo sobre o tema.

Outro dado interessante da pesquisa é o envolvimento dos orientandos em atividade de busca de seus orientadores:

Faço busca na internet: Google, Google acadêmico, Scielo, Banco de Teses e Dissertações da Capes, Revistas. Minha orientandas e bolsistas são instruídas também a fazê-lo e a atualizarem as buscas já realizadas. Também recebo comunicados de editores/as de revistas informando lançamento de números, dossiês. Eventualmente, colegas enviam links de revistas e artigos.

Pesquise e incentivo meus alunos e orientandos a pesquisarem em sites como: o Google Acadêmico, o Scielo, bibliotecas de universidades e bancos de tese, etc.

Peço ajuda aos orientandos, cujos projetos são extensão do meu projeto maior

Os orientando e bolsistas realizam pesquisas e apresentam para o grupo.

Levantamento da literatura que trata sobre o tema relação orientando orientador e comportamento de busca tem revelado que há poucos trabalhos que abordam o papel de pesquisador na formação de alunos de pós-graduação em relação ao comportamento de busca mesmo na literatura internacional, por exemplo Edwards (2010); Johnson-Garcia (2010); Harris (2011); Flores (2011); Barnes; Williams; Stassen (2011) e Robbins (2012), demonstrando que é uma área que pode ser melhor investigada.

Algumas respostas, no entanto, foram pouco esclarecedoras e indicaram apenas as fontes utilizadas, como por exemplo: "palavras-chave autores, sites relacionados à pesquisa", "Busco leituras em livros e pela internet", internet (Scielo)

Foi solicitado aos sujeitos que indicassem como eles avaliavam sua habilidade para utilizar diferentes recursos informacionais. Os resultados estão reunidos na TABELA 2.

TABELA 2: Avaliação dos sujeitos quanto as suas habilidades

<i>Opções de resposta</i>	<i>SD</i>	<i>UPD</i>	<i>UD</i>	<i>UMD</i>	<i>NU</i>
Bases de dados internacionais (Eric, por exemplo)	11	20	12	09	17
Portal de Periódicos da CAPES	47	17	3	01	1
Catálogo da biblioteca de sua instituição	54	11	2	01	1
Buscadores da internet, como o Google ou Google acadêmico, por exemplo	58	8	3	0	0

Fonte: Dados da pesquisa

Legenda:

SD - utilizo sem dificuldade

UPD - Utilizo com pouca dificuldade

UD - Utilizo com dificuldade

UMD - Utilizo com muita dificuldade

NU - Não utilizo

Nota-se que o recurso que os sujeitos utilizam com menos dificuldades são os buscadores da internet, seguido do catálogo da biblioteca de sua instituição. O item bases de dados internacionais obtiveram maior dispersão de respostas, indicando dificuldades dos sujeitos em sua utilização. Chama atenção ainda o fato de que 17 dos 68 sujeitos indicaram não utilizar este recurso. Um dos fatores que podem estar relacionados a este resultado é o que dizem Lascurain-Sánchez, Martín-Moreno e Sanz-Casado (2014). Segundo estes autores, as publicações dos humanistas estão mal representadas nas bases de dados internacionais de grande alcance como a Scopus e a Web of Science, por exemplo, devido a algumas de suas características iminentes, quais sejam: publicação individual, em língua materna no formato monográfico e sobre temas de interesse regional ou local. (p. 131)

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nota-se que embora a área de Educação dê preferência a fontes impressas e tradicionais como o livro, devido a sua característica de domínio de alta dispersão e, ainda, ao avanço das tecnologias de informação, as fontes eletrônicas e não convencionais têm sido muito utilizada pelos pesquisadores desta área. Os pesquisadores, no entanto, indicam ter mais facilidade para utilizar os buscadores da internet para identificação e localização de informações e documentos relevantes para as suas pesquisas, principalmente quando estão iniciando suas buscas. Demonstraram também que há uma tendência de alguns orientadores envolverem seus orientandos no processo de busca de informações para suas pesquisas, o que

é salutar, visto que os orientandos devem ser formados para se tornarem pesquisadores independentes e a busca de informação é uma etapa importante de toda a pesquisa. Os resultados também têm implicações para os sistemas de informação e programas de competência em informação, que devem considerar em seus programas o uso de buscadores da internet e não apenas as bases de dados.

Com o andamento da pesquisa os resultados serão complementados e analisados considerando outras variáveis, tais como gênero, idade, etc.

REFERÊNCIAS

BATES, M. Learning about the information seeking of interdisciplinary scholars and students. **Library Trends**, v. 45, n. 2, p. 155-64, Fall 1996.

CASARIN, H. de C. S. O comportamento informacional de pós-graduandos da área de Educação, Marília 2011. Tese (livre-docência em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Marília 2011.

CASE, D. O. Looking for information: a survey of research on information seeking, needs, and behavior. 3. ed. Emerald, 2012.

CHARLOT, Bernard. A pesquisa educacional entre conhecimentos, políticas e práticas: especificidades e desafios de uma área de saber. **Revista Brasileira de Educação**, v. 11 n. 31, p. 7-18, jan./abr. 2006.

GE, X. Information seeking behavior in digital age: a multidisciplinary study of academic researchers. **College and Research Libraries**, v. 34, p. 435-55, Sep. 2010.

GREEN, R. Locating sources in humanities scholarship: the efficacy of following bibliographic references. **Library Quarterly**, v.70, n. 2, p. 201-229, 2000.

HEMMINGER, B. et al. Information seeking behavior of academic scientists. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v.58, n. 14, p.2205–2225, 2007.

LASCURAIN-SÁNCHEZ, María Luisa; MARTÍN-MORENO, Carmen; SANZ-CASADO, Elías. ¿El patrón del consumo de información de los humanistas depende de la fuente de publicación de su investigación? El caso de historia moderna en España?. In: CASARIN, H. de C. S. **Estudos de usuários da informação**. Brasília: Thesaurus, 2014. p. 128-164.

NIU, Xi et al. National study of information seeking behavior of academic researchers in the United States. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 61, n. 5, p. 869-890, 2010.

NIU, Xi; HEMMINGER, Bradley M. A study of factors that affect the information-seeking behavior of academic scientists. **Journal of the American Society for Information Science and Technology**, v. 63, n. 2, p.336–353, 2012.

TALJA, Sanna; MAULA, Hanni. Reasons for the use and non-use of electronic journals and databases: a domain analytic study in four scholarly disciplines. **Journal of documentation**, v. 59, n. 6, p. 673-691, 2003.

WANG, P. et al Information-seeking behaviors of academic researchers in the internet age: A user study in the United States, China and Greece. **Proceedings of American Society of Information Science Technology**, v. 44, p.1–29, 2007. doi:10.1002/meet.1450440273

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E PARTICIPAÇÃO POLÍTICA NA WEB SOCIAL EM PERÍODOS ELEITORAIS

INFORMATION MEDIATION AND POLITICAL PARTICIPATION ON SOCIAL WEB IN THE ELECTIONS PERIOD

Ronaldo Ferreira Araújo

Resumo: Discorre sobre a mediação da informação e a participação política na web social em períodos eleitorais. Adota uma abordagem teórico-metodológica centrada na Conversação Mediada por Computador (CMC), na Actor Network Theory (ANT) e na Análise de Redes Sociais (ARS). Tendo o Twitter como dispositivo de mediação informacional, a pesquisa propõe o mapeamento da rede e da conversação que se forma em torno do engajamento cívico de eleitores em campanhas online. A proposta contribui com estudos desta natureza pois favorece o rompimento da centralização, que geralmente tem foco no desempenho dos agentes políticos, e oferece uma visão distribuída e de apropriação dialógica do dispositivo.

Palavras-chave: Campanhas Online; Twitter; Conversação Mediada por Computador; Teoria Ator-Rede; Análise de Redes Sociais.

Abstract: Discusses information mediation in the online campaign and presents a theoretical-methodological approach to studies on the subject focusing on Computer Mediated Conversation (CMC), the Actor Network Theory (ANT) and Social Network Analysis approaches (SNA) on Twitter. The proposal contributes to network and conversation mapping that is built around civic engagement in electoral periods and favors the breakup of centralization giving a distributed and dialogical use of that social media.

Keywords: Online Campaigns; Twitter; Computer-Mediated Conversation; Actor-Network Theory, Social Network Analysis.

1 INTRODUÇÃO

A mediação da informação pode ser considerada como um processo de transferência da informação tendo em vista as necessidades informacionais dos indivíduos. No contexto da comunicação política, os avanços tecnológicos, em especial da web social, têm ampliado a mediação da informação e possibilitado novas formas de engajamento cívico.

Os sites de redes sociais mostram-se, atualmente, como eficazes ferramentas de cunho político. Com plataformas como Twitter, YouTube, Facebook e outros recursos da web 2.0 com ênfase na participação, colaboração e interatividade, os candidatos têm à disposição no ciberespaço, inúmeras possibilidades para apresentar ao pretense eleitor suas propostas. E o eleitor, por sua vez, ganha voz e acesso aos candidatos podendo dialogar com eles, acompanhar suas campanhas, ou mesmo criticar suas posturas e propostas.

O amplo uso desses sites pelos candidatos e eleitores marca cada vez mais a entrada das eleições nos moldes de uma cultura digital participativa, despertando o interesse de inúmeros pesquisadores e grupos de pesquisa que analisam as novas mídias e sua utilização na política. Quando vistos no contexto das chamadas campanhas online esses novos

ambientes digitais possuem potencial democrático no estreitamento das relações entre os cidadãos e políticos por meio de uma mediação da informação expressa em uma comunicação dialógica.

Mas tal potencial é pouco explorado e pesquisas que investigaram o uso dos sites de redes sociais nesse contexto: (1) analisam a apropriação privilegiando o uso feito pelos candidatos (comportamento e desempenho), que na sua maioria, no quesito interação e responsividade, revela um perfil de utilização distante da almejada proximidade com o eleitor; (2) quando observam a relação entre os atores se atentam aos dados numéricos dessa interação e não chegam ao nível da conversação estabelecida considerando as falas dos sujeitos.

O presente trabalho pretende contribuir com os estudos sobre a mediação da informação em campanhas online por meio de abordagens teórico-metodológicas pautadas Conversação Mediada por Computador (CMC), que como pressuposto de mediação não privilegia nenhum dos polos (emissor ou receptor) e se dedica às trocas conversacionais e turnos de falas; na Teoria Ator-Rede (Actor Network Theory - ANT), que auxilia na compreensão do que é construído por meio das associações estabelecidas entre os *actantes*, e na Análise de Redes Sociais (ARS) que afere a configuração da rede formada pelas interações possibilitando melhor compreensão e sistematização das conexões.

Após uma breve incursão sobre as campanhas online, para discutir e exemplificar a aplicação da proposta, procura-se dialogá-la com dados coletados durante o período das eleições municipais de 2012 por meio de mensagens trocadas entre os eleitores e os candidatos à Prefeitura Municipal de Maceió.

2 CADÊ A INTERAÇÃO QUE DEVERIA ESTAR AQUI? NOTAS SOBRE CAMPANHAS ONLINE E O TWITTER

O ciberespaço tem se constituído espaço de participação e de trocas informacionais entre os diversos atores (pessoas, instituições) e nele ocorre um dinâmico e complexo processo chamado de inteligência coletiva (LEVY, 1999) no qual o usuário participa tanto do processo de produção, distribuição e recepção das mensagens.

O uso do ciberespaço enquanto local para manifestações cívicas não é novidade alguma, assim como o uso dos ambientes digitais para campanhas eleitorais. O caráter relacional e colaborativo proporcionado por plataformas online oferecem novos elementos para se (re)pensar a comunicação política. Campanhas políticas nesse ambiente possibilitam ao eleitor, além de obter informação sobre questões relativas ao seu candidato, o poder de se

engajar no debate político e na prática participativa democrática, tendo uma formação diferenciada sobre as questões políticas de seu interesse.

Pesquisadores do campo de estudos que procuram entender as implicações da correlação ‘internet e política’ no Brasil já apresentam inúmeras contribuições com análises sobre a compreensão de fenômenos como democracia digital, campanhas online, comportamento de candidatos e eleitores, dentre outros (MARQUES, SAMPAIO & AGGIO, 2013; HOLANDA & HOLTZBACH, 2013; MARQUES & MONT’ALVERNE, 2013; ARAUJO & PEREIRA, 2013; CERVI & MASSUCHIN, 2012; CREMONESE, 2012; ROSSINI & LEAL, 2011, 2012; AGGIO, 2011; SILVA, 2011; ROSSINI, 2010; GOMES et al., 2009).

Mesmo que o uso da web em campanhas eleitorais possua potencial democrático e participativo, a maioria das pesquisas desconsidera o aspecto de mediação informacional que apresenta, como no engajamento cívico, e se concentra mais no gerenciamento da campanha, que acaba por centralizar-se na figura do candidato (como polo emissor privilegiado) e sua desenvoltura, tendo como referência sobre sua atuação a comparação com o desempenho de seus concorrentes.

O Twitter, por exemplo, tem ganhado destaque em diversas pesquisas como a de Marques, Silva e Matos (2013), Marques e Mont’Alverne (2013), Pereira (2011), Aggio (2011), Viana e Oliveira (2011), Cervi e Massuchin (2012), Cremonese (2012) e Reis (2012) nas quais, pode ser considerado um dispositivo de mediação da informação (PIERUCCINI, 2013), como provimento de informação e oferta de mecanismos de participação (JAMIL & SAMPAIO, 2011). Em todas essas pesquisas, permanece o desafio da conversação, devido ao baixo índice de diálogo estabelecido entre os atores envolvidos no processo de comunicação política.

As ferramentas de comunicação têm capacidade de proporcionar a candidatos e eleitores espaços para o estabelecimento de diálogos que tragam maior legitimidade às pretensões eleitorais de agentes do campo político (MARQUES, SAMPAIO e AGGIO, 2013). Sobre os possíveis diálogos, vale lembrar que uma campanha bem gerida no Twitter deve ser atenta àquilo que seus seguidores publicam ou solicitam. E tendo em vista a almejada mobilização e engajamento as ações de atender às solicitações “podem fazer com que os usuários contemplados por uma resposta ou comentário se sintam pertencentes àquela campanha e se engajem com maior disposição e eficiência em prol de uma candidatura” (AGGIO, 2011).

Comentaremos algumas pesquisas tentando representar discussões que retratem as campanhas políticas online em eleições tanto presidenciais (2010) quanto em pleitos estaduais e mesmo no uso por agentes políticos municipais. Trabalhos como o de Pereira (2011), Cremonese (2012) e Aggio (2011), por exemplo, analisaram o comportamento dos três principais candidatos a Presidência da República do Brasil nas eleições de 2010. Pereira (2011) distribuiu as mensagens postadas pelos candidatos, de abril a agosto de 2010, por categorias e incluiu na opção “outros” *tweets* considerados como “respostas genéricas”. Embora mencione que “o caráter imediatista do Twitter e de aproximação com o eleitor foram muito bem utilizados”, não há no trabalho uma preocupação clara em considerar sobre o perfil dos candidatos em relação à interatividade, responsividade ou mesmo à conversação.

No estudo de Cremonese (2012) o período de análise foi maior, compreendeu de 06 de julho a 02 de novembro de 2010 (120 dias). Embora, segundo o autor, o Twitter tenha sido empregado principalmente para a divulgação das agendas e para aproximação dos eleitores e seus candidatos, catalisando participação cívica, o estudo desconsidera *mentions* e *replies* evidenciando apenas a porcentagem de *retweets*, para a qual nenhum candidato chega aos 20%.

A interação é um elemento fundamental para qualquer sujeito que ingresse no Twitter. Aggio (2011) observou as mensagens postadas pelos candidatos nos dois meses que antecederam a eleição no 1º turno e considerou como categorias os *tweets* com interação e reproduções. Ao levarmos em consideração o número total de mensagens por candidato, o número destinado à interação de cada um não ultrapassa os 39%.

Ainda sobre as campanhas online das eleições presidenciais de 2010, Marques, Silva e Matos (2013) se dedicaram a analisar o perfil do candidato José Serra e as estratégias de comunicação política online de seu perfil no Twitter no período de 17 a 31 de outubro de 2010. Os autores perceberam que na última quinzena antes o 2º turno o tucano demonstrou-se mais aberto ao diálogo adotando uma abordagem mais interativa, com 55,7% dos *tweets* dedicados a respostas e reproduções de outros usuários.

Para trabalhos que se dedicam ao contexto estadual, temos o estudo de Cervi e Massuchin (2012) que analisaram o uso do Twitter pelos dois principais candidatos ao governo do Paraná, no período de 01 de julho a 03 de outubro de 2010, houve uma separação quanto ao tipo de postagem entre publicação (geral), resposta e *retweet*. O número de postagens que indicam a interação superou os 60% para ambos os candidatos. Para os autores as respostas “demonstram o interesse dos candidatos em manter contato com os eleitores, sendo que o processo de replicar mensagens de terceiros possibilita maior circulação de

algumas informações pelas quais as pessoas manifestam interesse” (CERVI; MASSUCHIN, 2012, p.30).

Já o estudo de Reis (2012) investiga a atuação de três candidatos ao governo da Bahia, também nas eleições de 2010, no período de 06 de julho a 01 de outubro, buscando identificar suas estratégias de campanha eleitoral. O autor indica uma variação no número de *tweets* dedicados a respostas aos usuários, com os dois primeiros candidatos com taxas de 2% e 30% e o terceiro 78%. O número de *tweets* dedicados a replicações não variou e foi extremamente baixo, sendo que nenhum candidato ultrapassou 1%.

Finalizando, com pesquisas de abrangência municipal, temos o estudo de Marques e Mont’Alverne (2013) que analisaram o uso do twitter por 21 vereadores do município de Fortaleza, com contas ativas no mês de julho de 2012. Segundo os autores “a baixa taxa semanal de tuitagem e de novos seguidos de grande parte dos vereadores indica que a interação com os usuários tende a ser escassa”.

Os dados de Viana e Oliveira (2011) que analisaram o uso do twitter de 9 vereadores do município de João Pessoa, com contas ativas no período analisado de 06 a 10 de junho de 2011, indicam 35,16% de *tweets* de cunho conversacional e 15,43% informacional/conversacional.

Em todos os estudos mencionados, sejam com abrangência nacional, estadual ou municipal, os autores deixam claro a importância da interação como concretização do ideal participativo que os ambientes oferecem, mas na sua maioria de pesquisas com abordagens quantitativas descritivas e no geral analisam o comportamento do candidato (ou do parlamentar): número de seguidores e seguidos no período analisado; e distribuição de suas mensagens por frequência de publicação (diária, semanal, mensal), por tipo (*tweets* gerais e interativos: *mentions*, *replies* e RT) e por categorias (contextos ou assuntos das mensagens).

Além de revelarem a presença de candidatos atuando ativamente nas campanhas online ou mesmo de parlamentares usando mídias sociais durante seus mandatos, os estudos (a) enquanto aspectos conclusivos, expressam no desempenho analisado que a interatividade ainda é baixa, e (b) enquanto abordagem, demonstram-se descolados do discurso posto sobre diálogo aberto e postura participativa e democrática no ciberespaço, uma vez que todas compartilham como foco o ator/usuário agente político.

Posicionamentos assim têm sido comuns em outros segmentos da cibercultura, que analisam a apropriação tecnológica de plataformas e aplicativos por determinados atores sociais, mas é preciso investigar as interações, as associações, e "observar-se como os

interagentes envolvidos negociam suas posições de produção e recepção e como elas se alternam" (PRIMO, 2013, p.27).

Assim, as campanhas políticas online precisam explorar também as vozes dos eleitores, descentralizando a análise para trilhar uma espécie de abordagem que favorecesse compreender as “condições de interação” (PRIMO, 2007) considerando candidatos e eleitores como emissores, receptores e distribuidores de conteúdos. Os estudos podem inclusive considerar as citações que os candidatos recebem.

Ao citar um candidato no Twitter, o eleitor explora o ideal de mediação informacional cívica do dispositivo e expressa seu interesse em estabelecer diálogo com os agentes políticos, e ao responder as menções recebidas o candidato confirma o uso dialógico dessas plataformas na participação democrática. Nessas trocas informacionais temos um percurso que vai dos aspectos interativos aos conversacionais, que por sua vez, demandam reflexões teóricas e metodológicas para os estudos das campanhas online.

3 CONVERSAÇÃO MEDIADA POR COMPUTADOR: MAPEANDO AS REDES QUE IMPORTAM

O ciberespaço é ao mesmo tempo um espaço virtual relacional constituído pelos fluxos informacionais e comunicacionais que circulam pela infraestrutura da comunicação digital (LEVY, 1999), e um espaço construído e negociado pela participação dos atores através da conversação (RECUERO, 2012).

Para Santaella (2013, p.44) "uma vez que as redes se constituem em ambientes em que cada um tem visibilidade no seu entorno, dependendo do uso que decide fazer dele, é uma constante a intenção de dar-se a conhecer, e gerar tráfego comunicativo por meio de conteúdos".

Esse tráfego gera uma esfera conversacional, na qual a conversação deve ser vista como processo de comunicação entre dois ou mais indivíduos durante um espaço de tempo, é uma das práticas mais recorrentes na comunicação mediada por computador (CMC) e uma das apropriações mais evidentes em seu universo. A conversação é “um processo organizado, negociado pelos atores, que segue determinados rituais culturais e que faz parte dos processos de interação social” (RECUERO, 2012, p. 31) sendo a “porta através da qual as relações sociais se estabelecem” (idem, 2012, p.29).

Alguns autores como Recuero (2012), Primo & Smaniotto (2006) têm considerado as interações online como conversações por meio do diálogo construído através da linguagem escrita possibilitada pelas tecnologias. Para eles as trocas interativas entre os atores nesses

ambientes digitais possuem muitas similaridades com a conversação oral, e ainda que ocorram, na sua maioria, de forma textual, oferece novos rituais e novas formas de negociar um contexto de interação.

3.1 A busca do “entre”: interação e a teoria ator-rede:

Para Primo (2013) é preciso observar o que acontece com todos os atores envolvidos na situação e o desafio posto não é investigar 'este' ou 'aquele' - o polo da emissão ou o polo da recepção - e sim o "entre", ou seja, a interação.

Nesse sentido a noção de mediação deve ganhar um lugar especial nos estudos das campanhas online, como já acontece com os trabalhos sobre cibercultura e mídias sociais. Para tanto, somam-se às palavras de Almeida Júnior (2009, p.93) de que “no conceito de mediação da informação, destaca-se a afirmação de que ela é uma interferência”, contribuições teórico-metodológicas da Teoria Ator-Rede (Actor Network Theory – ANT) de Bruno Latour (1994; 2000).

A literatura da CI já registra contribuições da ANT para os estudos de informação, mais especialmente, no âmbito dos regimes de informação de Frohmann (1995) como uma rica abordagem para compreensão das complexidades das interações entre grupos sociais, interesses, discursos e artefatos científicos e tecnológicos.

Em estudo recente, Araújo (2014) considera, por meio da abordagem dessa teoria, as redes sociais na internet como ambientes propícios à colaboração e interatividade com “fluxos intensos de informações” que “se constituem como espaços ricos para estudos sobre o comportamento informacional (*ações de informação*) de usuários (*atores*)” e para compreensão de regimes de informação por meio de microanálises em contextos democráticos e de participação política (*cidadãos, agentes políticos*).

A teoria é concebida no âmbito de uma sociologia da tradução (LAW, 1992; ARAUJO, 2009) ou sociologia das associações (PRIMO, 2012; 2013) que auxilia a repensar a mediação da informação nos contextos digitais além da própria noção de rede. Para alguns autores, o conceito de tradução é o coração do dispositivo teórico de Latour.

No bojo na ANT, tradução extrapola a ideia de uma mera interação homem-máquina, trata-se de uma mediação, uma interferência, um deslocamento, um desvio de rota, ou invenção de uma relação antes inexistente, e que de algum modo modifica os atores nela envolvidos. Expressa simetria entre os polos sujeito e objeto, sociedade e natureza, e outros, se dizendo em último caso das negociações que envolvem um universo dilatado de elementos e questões.

Por simetria, a ANT retira o olhar privilegiado de um ator e se dedica a observar as conexões e influências que ele exerce ou recebe de outro ator ou da rede a qual faz parte. Importante dizer que a concepção de ator empregada na ANT é ampliada e se distingue da usada na sociologia tradicional. Na primeira, o ator é caracterizado pela heterogeneidade de sua composição, sendo humano ou não humano, construídos na rede. Na segunda, o componente não humano é geralmente desconsiderado e sua análise raramente é assimilada em uma rede. De acordo com Primo (2012, p.631):

Para esta teoria não-essencialista, as associações envolvem não apenas humanos, mas também actantes não-humanos. Sinteticamente, um ator faz diferença na ação em andamento; é aquele (ou aquilo!) que age em função de muitos outros atores.

Assim, a própria mídia é considerada ator, uma vez que, devemos reconhecer que meios de comunicação, como um blog ou um perfil no Twitter, não são meros “intermediários” que simplesmente registram e transmitem informações. “Assumindo-se os princípios da Teoria Ator-Rede, um meio digital precisa ser interpretado como um “mediador” ao fazer diferença nas associações” (PRIMO, 2012, p. 633).

Vista como uma abordagem sociológica na qual atores humanos e não humanos agem em rede e constituem-se eles mesmos como rede (LAW, 1992) não havendo claramente sujeito e objeto, nem causa ou efeito predeterminados. Podemos dizer que, cada nó de uma rede de ação, convoca uma série de atores, sendo necessário considerar os diversos fatores como agentes e as ações como parte de uma rede de relações (LEMOS, 2010).

Até este ponto, temos redes sociotécnicas (híbridas – sociais e técnicas ao mesmo tempo) formadas por elementos heterogêneos, *actantes* (atores humanos e não humanos) cujas conexões deixam rastros que devem ser seguidos pelo investigador, que pelo princípio da tradução, não tomará de antemão o humano como centro da intencionalidade, atentando à mídia social usada como *actante*, e pelo princípio do engajamento cívico, não descartará outros atores que agenciam e são agenciados no debate político em torno das eleições e da figura do agente político com o qual estabelece interlocução.

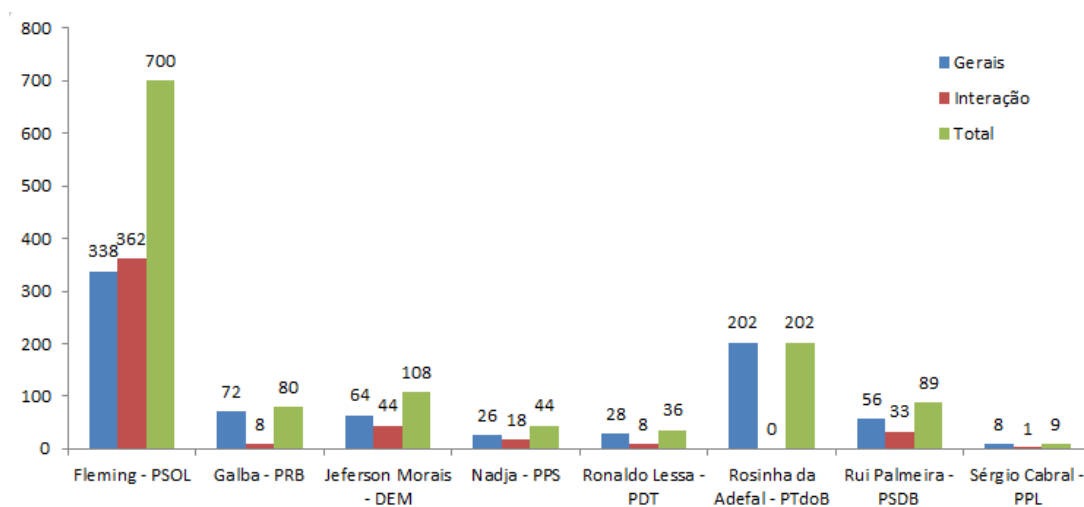
3.2 Análise de Redes Sociais: compreendendo a estrutura da rede das conversações

Fragoso, Recuero e Amaral (2011) dividem as práticas sociais que decorrem dos valores construídos e percebidos pelos usuários do Twitter em duas categorias: (a) aquela de conteúdo; e (b) a de conversação. A primeira prática refere-se à relevância e influência das informações publicadas, na busca de levá-las a um determinado grupo e a segunda relaciona-se aquelas que visam a iniciar um diálogo, uma troca de informações, e por sua vez, espaço de

conversação. Essas categorias seriam relacionadas aos valores dos tweets publicados, tanto como ‘ferramenta informativa’ quanto como ‘ferramenta social’.

Nas eleições de 2012, os candidatos à prefeitura de Maceió apresentaram as duas categorias. E de acordo com o Gráfico 1, do estudo de Araújo e Pereira (2013), percebemos a prática informativa nos tweets de conteúdo no “Gerais” (azul) e a de conversação no “Interação” (vermelho) tendo em sua soma o valor “Total” (verde) de tweets publicados.

GRÁFICO 1 - Tweets por candidato



Fonte: Araújo & Pereira (2013)

Embora os perfis criados em sites de redes sociais atuam como se fosse uma extensão dos sujeitos, uma presença extra daquilo que constitui sua identidade, funcionando como estandarte que representa as pessoas que os mantêm (SANTAELLA, 2013) cada usuário desenvolve uma maneira de uso e apropriação de rede que lhes é próprio. Cada um decide o que ver, consumir ou com quem quer conviver (VIANA, 2010).

Percebemos isso ao compararmos o uso feito pelos candidatos do perfil mais conectado, com maior número de mensagens voltadas a interação (362) como o Fleming – PSOL, ao silêncio de Rosinha da Adefal – PTdoB no que tange a interação uma vez que todas suas mensagens foram gerais, tidas como de conteúdo ou informativas.

Considerando o Twitter como actante e pensando seu uso nas campanhas online como ferramenta social, percebemos movimentos ou agenciamentos direcionados por meio do “@” sejam em menções, respostas ou reproduções no qual cada ator (@usuário) tem o poder de emissão e recepção de mensagens. Para “seguir” esses atores, no momento em que interagem, ou mesmo, em ação (LATOUR, 2000) como a ANT e sua abordagem prediz, temos um bom aporte metodológico na Análise de Redes Sociais (ARS).

Embora se saiba que os estudos de redes sociais são antigos e remontam pesquisas antropológicas das décadas de 1950, 1960 e 1970 sobre Sociometria e Teoria dos Grafos, para a presente reflexão nos interessar de perto as emergentes redes sociais na internet (PRIMO, 2007; FRAGOSO, RECUERO & AMARAL, 2011; RECUERO, 2009; 2011; 2012).

As redes sociais podem ser vistas como um sistema de nós (atores) e elos (conexões) que formam uma estrutura. De acordo com Castells (2003, p. 7) “as redes têm vantagens extraordinárias como ferramentas de organização em virtude de sua flexibilidade e adaptabilidade inerentes, características essenciais para se sobreviver e prosperar num ambiente em rápida mutação”.

Os atores são “o primeiro elemento da rede social, representado pelos nós ou (nodo) e as conexões são constituídas dos laços sociais, que, por sua vez, são formados através da interação social entre os atores” (RECUERO, 2009, p.25). Nas redes sociais, os atores possuem algumas particularidades, pois ocorre um distanciamento entre os participantes na interação.

No Twitter temos **redes associativas** (formada por seguidores ou seguidos) geralmente mais permanentes, e outras **redes emergentes** (se forma na interação, conversação), mais instantâneas e efêmeras, giram em torno de pessoas (ex.: @joseserra_; @dilmabr), assuntos (política, eleições) ou *hashtags* (#eleicoes2010). As primeiras são levadas em considerações em estudos sobre visibilidade e alcance de contas por exemplo, como indicadores, o comportamento do número de seguidores que os candidatos a presidência nas eleições de 2010 alcançaram no Twitter (AGGIO, 2011; PEREIRA, 2011) pode ser pressuposto de maiores ou menores redes de associação ou filiação.

No segundo caso, as redes emergentes se formam necessariamente quando a conexão vai além do fato de seguir ou ser seguido, ou seja, partem das interações e das trocas informacionais agora observadas e mapeadas. Assim, somam-se às mensagens de interação de candidatos ou agentes políticos (seja de menções, respostas ou reproduções) outras comumente desconsideradas, aquelas emitidas por outros usuários, sendo possível agora perceber também quais mensagens do candidato, ao ganhar visibilidade na rede, recebe respostas e reproduções de outros usuários do *microblog*, inclusive quais candidatos despertam mais interesse ao ponto de serem mais mencionados.

Ao analisarem o twitter como dispositivo de mediação cívica Araujo & Pereira (2013) observaram o índice de responsividade (IR) tendo como novidade por referência a divisão do total de respostas (TR) enviadas pelo **volume total de menções** (TM) recebidas, onde $IR = TR/TM$; e o índice de replicação (IRE), que segundo Reis (2012) é “a proporção de retweets

no volume total de publicações de cada candidato” (IRe = RT/VT). Os dados podem ser visualizados na TABELA 1.

TABELA 1 – Índices de responsividade e replicação por candidato

CANDIDATOS	TOTAL ENVIADO	MENÇÃO RECEBIDA	(%)	RESPOSTA	IR	REP.	IRe
Fleming – PSOL	700	598	31,93	175	0,29	187	0,27
Galba – PRB	80	122	6,51	1	0,01	7	0,09
Jeferson Morais - DEM	108	96	5,13	17	0,18	27	0,25
Nadja- PPS	44	74	3,95	4	0,05	14	0,32
Ronaldo Lessa - PDT	36	141	7,53	6	0,04	2	0,06
Rosinha – PTdoB	202	35	1,87	0	0,00	0	0,00
Rui Palmeira – PSDB	89	804	42,93	21	0,03	12	0,13
Sérgio Cabral – PPL	9	3	0,16	0	0,00	1	0,11
TOTAL	1268	1873	100	224	0,60	250	1,22

Fonte: Adaptado de ARAUJO & PEREIRA (2013). Legenda: IR = Índice de responsividade; REP. = Retweets ou Replicações; IRe = Índice de Replicação

Quando o eleitor menciona um candidato no Twitter fica evidente o uso *microblog* como um canal de mediação cívica, seja para fazer perguntas sobre suas propostas de campanha, cobrar soluções de problemas no seu bairro ou mesmo para criticar seu posicionamento sobre determinados temas, ou seja, é a partir da menção que o eleitor inicia esse diálogo. Foram identificadas 1.873 menções, das quais os candidatos Rui Palmeira e Fleming figuram como os mais mencionados com 42,93% e 31,93%, respectivamente. Os demais candidatos, somados, não atingem nem 26% das menções.

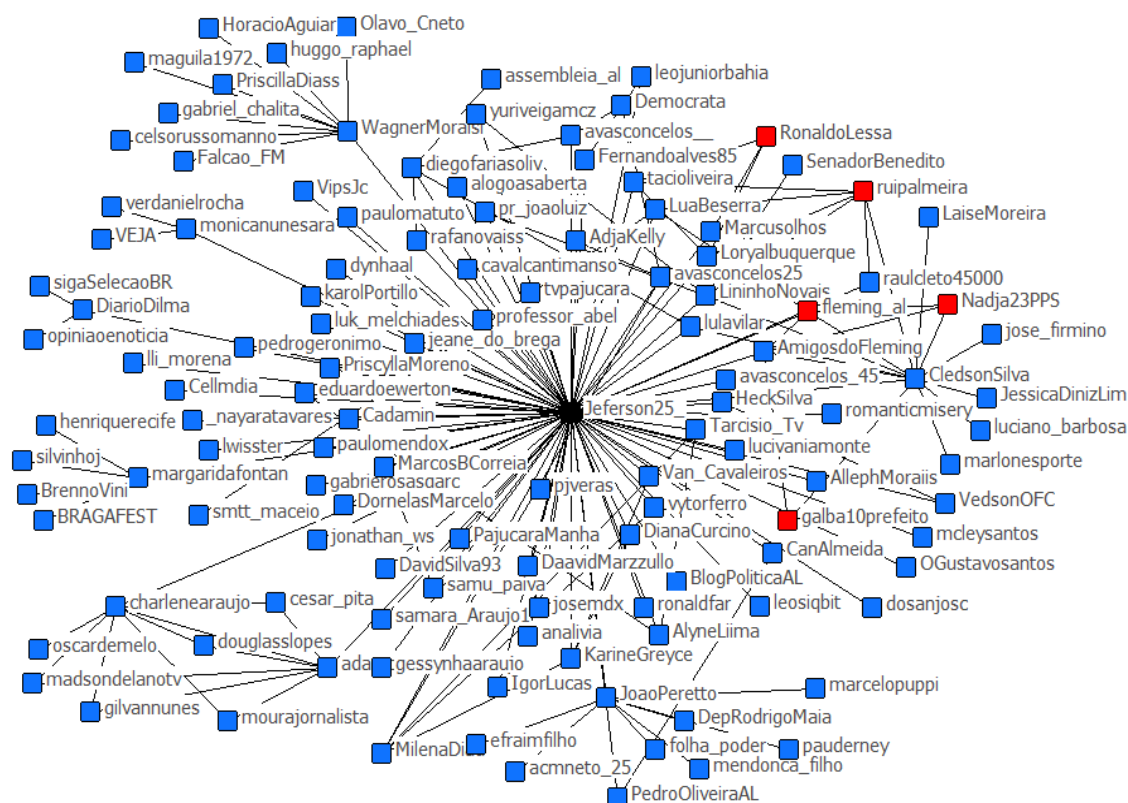
Ao levamos em consideração o volume de menções recebidas e feitas pelos candidatos e eleitores, bem como de respostas e replicações temos uma teia de fluxos informacionais e interativos entre os atores. Compreender essa rede e visualizá-la em sua estrutura pode facilitar os estudos das campanhas online na busca de sua compreensão de forma complexa, dinâmica e dialógica.

Um dos elementos práticos mais importantes do estudo das redes sociais na internet atualmente são os modos de mapeamento dessas redes. Isso porque o espaço digital, de um modo especial, permitiu a ampliação das redes sociais e o mais importante, o seu registro (RECUERO, 2011) e com isso a possibilidade de serem rastreadas.

Para exemplificar, foi feito um recorte dos dados acima apresentados e demonstraremos a partir de agora o mapeamento da rede formada de menções, repostas e replicações em torno do candidato Jeferson Morais (DEM), com mensagens monitoradas no período de 12 de setembro de 2012 a 08 de outubro de 2012, com controle diário na conta

oficial do candidato no próprio Twitter. Para a identificação das mensagens enviadas pelos eleitores utilizou-se o Twilert⁶⁸ com entrega de relatórios diários. Para representação gráfica e análise dos dados técnicos da rede usamos o *Social Network Analysis Software – UCINET*⁶⁹.

GRAFO 1. Mapa das conversações (mentions, replies e RT) em torno do perfil do candidato Jefferson Moraes (DEM).



Fonte: dados da pesquisa

O grafo expressa a mediação da informação que a mídia social promove e revela o que em parte é desconsiderado na maioria dos estudos sobre campanhas políticas online: os eleitores e suas vozes, ou seja, o elemento principal a ser observado no contexto da participação política nas campanhas.

Além do núcleo centrado no figura de Jeferson Moraes (@jeferson25_) a rede é formada por mais 123 nós (atores), dentre eles percebemos outros candidatos (em vermelho) que concorreram ao pleito como Alexandre Fleming Vasques Bastos (Fleming) do Partido Socialismo e Liberdade (PSOL) - @fleming_al; Galba Novais de Castro Júnior (Galba) do

⁶⁸ Disponível em: <<http://www.twilert.com/>>

⁶⁹ Software para análise de redes sociais: Disponível em: <<http://www.analytictech.com/ucinet/download.htm>>

Partido Republicano Brasileiro (PRB) - @galba10prefeito; Ronaldo Lessa⁷⁰ do Partido Democrático Trabalhista (PDT) - @_RonaldoLessa; Nadja Soares Baía (Nadja) do Partido Popular Socialista (PPS) - @nadja23pps; e Rui Soares Palmeira (Rui Palmeira) do Partido da Social Democracia Brasileira (PSDB) - @ruipalmeira.

Dos 123 atores, 67 interagem diretamente com o perfil do candidato @jeferson25_ e os outros aparecem em menções ou respostas múltiplas. Com exceção de Fleming (PSOL) nenhum dos outros concorrentes acima listados, por exemplo, mencionam, respondem ou replicam alguma fala de @jeferson25_ e nem o próprio candidato o faz em relação a eles.

Trata-se de uma rede formada por 124 nós, 368 vínculos de 15.252 possíveis⁷¹. Em ARS a densidade da rede é vista como um indicador de quantidade de ligações em uma rede e uma das medidas mais amplas de sua estrutura, porque explicita o número de ligações existentes no momento em que a rede é mapeada. Assim, quanto maior o número de ligações entre os atores, mais densa é a rede (SILVA, 2010).

Calculamos a densidade da rede dividindo o número de relações existentes entre as possíveis e multiplicando por 100 [$D = RE/RP*100$], logo $D = 368/15.252*100 = 2,41\%$, o que representa uma densidade baixa, ou seja, há uma baixa interconectividade entre candidato e eleitores, podendo ser justificada inclusive pelo reduzido número de vínculos recíprocos, menções sem respostas ou mesmo as menções múltiplas.

Ao analisar o grau de centralidade da rede, que indica o padrão de interação na rede, conseguimos adquirir dados referentes ao grau de entrada e saída das conexões entre o candidato e eleitores. Uma vez que a rede é formada em torno do perfil de @jeferson25_ o candidato possui o maior grau de entrada (67), ou seja, é o perfil mais citado, sendo também o perfil com maior grau de saída (30), o que mais cita outros perfis. O segundo perfil mais citado é de seu concorrente Rui Palmeira – PSDB (6) não havendo destaque a nenhum outro usuário (eleitor ou candidato) com citações acima de valor = 3. Outros perfis com maior grau de saída são @CledsonSilva = 12; @WagnerMoraiss = 9; @JoaoPeretto = 8; @charlenezaraujo = 8; @adauto_nois2 = 7. Os demais tiveram valor igual ou menor a 5.

De acordo com Almeida Junior (2009, p. 97) “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”. As ações de mencionar,

⁷⁰ O candidato teve sua candidatura impugnada e nas eleições passou a ser representado por Jurandir Boia Rocha.

⁷¹ O cálculo das possíveis relações é feito pelo número total de nós, multiplicado por ele menos um, ou seja, $124*(124-1) = 15.252$.

responder ou reproduzir conteúdos no *Twitter* pode atestar certo grau de mediação da ferramenta neste processo de comunicação política.

Embora saibamos que qualquer mensagem postada no twitter pode ser respondida ou replicada (salvo casos de perfis com contas protegidas) dando início a um diálogo, a menção explícita a intenção de relacionar-se, seja por parte do candidato, demonstrando um perfil responsivo ou dos eleitores indicando sua pré-disposição à participação política. Então temos uma representação das menções feitas e recebidas, vistas como sinais de intenções de interação e de abertura da possível arena conversacional que aferimos ao *actante* Twitter.

Assim, percebemos uma redução nos atores de 124 para 96 e de 368 conexões para 262. A densidade sobre para 2,87%, indicando mais interconexão, prosseguem-se as menções aos outros candidatos, com maior grau de entrada (45) e maior grau de saída (22) para @jeferson25_, mantendo o segundo maior grau de entrada para seu concorrente Rui Palmeira (PSDB), e a mesma lista de perfis com os maiores graus de saída, que reforça a ideia de menções múltiplas e falta de reciprocidade da conexão em rede.

As respostas e reproduções possuem um papel importante no Twitter e marcam as formas de interação e comunicação dialógica nessa ferramenta. O número de respostas expressa a disposição do candidato e do eleitor ao diálogo tornando-se um indicador da interatividade adotada durante a campanha (REIS, 2012); e o número de reproduções revela o entendimento da validação e replicação de conteúdos caracterizando o uso colaborativo.

Nesse aspecto, percebemos mais uma significativa redução nos atores, agora de 96 para 42 e de 262 conexões para 94, portanto, indicando uma rede mais conectada ainda, com densidade de 5,45%. Com maior grau de entrada (25) e maior grau de saída (20), @jeferson25_ é quem tem o conteúdo mais reproduzido e quem mais reproduz, outros usuários possuem valor igual ou menor a 2. Não há mais a figura dos os candidatos e merecem destaques os únicos usuários com relação recíproca com @jeferson25_ na replicação de conteúdo, na cor verde: @Pajucaramanha; @Vytorferro; @avasconcelos; @DaavidMarzzullo; @HeckSilva.

Os elos mais estreitos estabelecidos no mapeamento das interações expressa maior conectividade na rede de conversação e é indica por laços mútuos. Apresentando uma drástica redução, agora com 23 atores e 70 conexões, torna-se a sub-rede mais conectada, com densidade de 13.83%. Com grau de entrada e maior grau de saída no mesmo valor (17), @jeferson25_ é quem mais responde, sendo também o mais respondido.

3.3 Mapeando as conversações da rede: aspectos estruturais e semânticos

As redes sistematizadas em representações gráficas projetam bem os elos estabelecidos entre os atores, mas "é preciso também atentar que não basta verificar apenas o grafo da rede interativa, no qual se ilustra nós e conexões através de círculos coloridos e linhas, para daí se tirar conclusões sobre as características de massa, nicho ou micromídia" (PRIMO, 2013, p.27). Ainda que não haja dúvida que "os grafos gerados por potentes programas de mapeamento de redes oferecem dados relevantes para o estudo da interação mediada por computador" e mesmo que os mapas nos auxiliam a desbravar as redes "o que se precisa cuidar é conter o entusiasmo quantificador e a vontade preditiva" (idem).

Nesse sentido os estudos sobre conversação em rede têm contribuído para compreender as interações de uma maneira mais qualitativa e apontam o uso do Twitter como ferramenta social. Por meio da conversação, é possível observar elementos diversos da organização e da negociação dos valores que são construídos nas redes sociais. A partir do mapeamento da conversação e seus aspectos, estrutural e semântico, é possível compreender a qualidade das conexões estabelecidas entre os atores, bem como o sentido construído entre os interagentes. De acordo com Recuero (2012, p. 203):

O aspecto estrutural de uma conversação pode ser observado através da análise e negociação dos turnos estabelecidos entre os atores, de onde é possível se depreender a estrutura da rede social. O aspecto semântico auxilia na compreensão do significado das mensagens, de onde é possível depreender o conteúdo dos laços sociais.

QUADRO 1 - Conversação em rede: aspectos a serem mapeados

Aspectos Semânticos	Aspectos Estruturais
Conteúdo das interações	Sequenciamento das interações
Identificação dos pares conversacionais	Estrutura dos pares conversacionais
Negociação dos turnos de fala	Organização dos turnos de fala
Reciprocidade	Persistência
Multiplexidade	Migração

Fonte: Recuero (2012, p. 203)

A partir de tais considerações Recuero (2012) propõe cinco aspectos a serem mapeados em uma conversação em rede conforme Quadro 1, no qual temos: conteúdo e sequenciamento das interações – o conteúdo auxilia na percepção do aspecto semântico/discursivo das mensagens na compreensão do que é dito, e como é dito; o sequenciamento é a forma de compreender qual vem antes ou depois e com qual interação é relacionado.

Em síntese, pode-se dizer que: a **identificação e estrutura dos pares conversacionais** auxilia na compreensão das estruturas conversacionais; e que conhece-las auxilia na compreensão do sequenciamento das interações; a **negociação e organização dos turnos de fala** são fundamentais para que as interações possam ser seguidas pelo observador. Por meio de marcações e direcionamentos é possível compreender como acontecem os turnos de fala, bem como as relações sociais contidas nas conversações; sobre a **reciprocidade e persistência**, o nível da primeira indica a persistência da conversação em termos da quantidade e do valor das interações. Já a segunda mostra o tamanho da conversação e sua extensão no tempo permitindo aos atores estabelecer as respostas e a reciprocidade de sentimentos envolvidos em cada interação; Por fim, a **multiplexidade e migração** indica quando a conversação ocorre através de várias relações em várias ferramentas sendo comum que a conversação de determinado sistema migre para outro e vice-versa.

Consideramos que percorrer os aspectos semânticos e estruturais da conversação em rede, no contexto dos estudos sobre campanhas online, pode contribuir de forma qualitativa na compreensão das formas de interação e dos diálogos estabelecidos entre os atores (agentes políticos e eleitores) que usam sites de redes sociais como o Twitter como dispositivo de mediação informacional e para participação cívica.

Para compreender como foram estabelecidas as conversações entre o candidato e os eleitores, adotou-se o método de mapeamento de conversação em rede de Recuero (2012) e por meio do incidente crítico destaca-se alguns exemplos. Neles percebemos o conteúdo e sequenciamento das interações, os pares conversacionais (candidatos e eleitores), os turnos de fala com reciprocidade e persistência.

No conteúdo e sequenciamento enquadrado na categoria **agenda**, temos como pares conversacionais o candidato informa sobre atividade que seria realizada no dia seguinte à mensagem enviada. O assunto é sobre esporte e com turno de fala simples recebe intervenção do eleitor @Jonathan_ws reconhecendo a importância de ações nessa área:

@Jeferson25_ Amanhã, a partir de 9h00, estarei no Centro de Maceió na companhia do dep. federal e eterno craque do futebol, Romário.

<http://www.facebook.com/caminhadasdo25?ref=ts#!/photo.php?fbid=136460103166395&set=a.107496216062784.15493.100004072183420&type=1&theater> ... 09 set. 2012

@Jonathan_ws @jeferson25_ era isso q faltava, ideias para o esporte na capital. Tenho certeza q vc tem.. pois as crianças precisam muito... 10 set. 2012

No conteúdo e sequenciamento enquadrado na categoria agenda/proposta, temos como pares conversacionais o candidato cumprimenta e informa sobre entrevista a ser concedida em

programa de TV. Na categoria outros e com turno de fala simples recebe intervenção do eleitor @Jonathan_ws que responde ao cumprimento comprometendo-se a assistir:

@Jeferson25_ Hoje, ao meio dia, serei entrevistado no AL TV 1ª edição, da Tv Gazeta, sobre minhas propostas de governo p/ a prefeitura de Maceió. 21 set. 2012

@DaavidMarzullo @Jeferson25_ Bom dia meu prefeito! Hoje sim eu vou assistir a sua entrevista no AL TV 1º edição ,boa sorte e um ótimo dia pra você, abraço. 21 set. 2012

No conteúdo e sequenciamento enquadrado na categoria ‘proposta’, temos como pares conversacionais o eleitor @HeckSilva questionando o candidato @Jeferson25_ quanto ao problema ambiental. Os turnos de fala seguem com reciprocidade e persistência com pergunta, resposta, agradecimento e encerramento:

@HeckSilva @Jeferson25_ vc tem proposta para o problema da poluição da praia da Avenida ? 22 set. 2012

@Jeferson25_ @HeckSilva Sim, através de parcerias c/ os governos federal e estadual. Existem verbas federais p/ cuidar do problema na raiz, ao longo(cnt) 22 set. 2012

@Jeferson25_ @HeckSilva (cnt) de todo o Vale do Reginaldo e outros riachos que convergem p/ o Salgadinho. Além de obras e sistemas de tratamento, tbm(cnt) 22 set. 2012

@HeckSilva @Jeferson25_ Obrigado por responde estamos torcendo para que o novo vença estamos cansado de Ladrões e da força do atraso no poder. 22 set. 2012

@Jeferson25_ @HeckSilva (cnt)teremos que educar a população, fiscalizando despejo irregular de esgoto e promovendo o saneamento. Os benefícios serão(cnt) 22 set. 2012

@Jeferson25_ @HeckSilva (cnt) vistos em todas as áreas, da saúde ao lazer. Quando se tem vontade, já se está a meio caminho da solução. 22 set. 2012

@HeckSilva @Jeferson25_ Concerteza quando se quer pode fazer sim 22 set. 2012

Nas duas primeiras situações, o candidato é questionado pelos eleitores em relação a suas propostas em determinadas áreas. Na última, após mensagem inicial de candidato, a eleitora que responde, assim como na conversação a seguir, na categoria ‘Divulgação de Material de Campanha’, após uma mensagem inicial do candidato o eleitor @VedsonOFC intervém comentando sobre o material divulgado, no aspecto orçamento, e os turnos de fala seguem com reciprocidade e persistência com elogio do eleitor, esclarecimento e agradecimento do candidato:

@Jeferson25_ Veja ou reveja o programa do guia eleitoral de 21/09. Acesse: <http://www.youtube.com/watch?v=eD2SrwXwoFE&feat> 22 set., 2012

@VedsonOFC @Jeferson25_ Vc Jefferson é o que apresentou propostas mais cabíveis aos cofres da prefeitura, eu gostei das suas propostas!! 22 set., 2012

@Jeferson25_ @VedsonOFC Amigo, minha prioridade é cuidar do nosso povo, sempre c/ responsabilidade, s/ propostas fan-tasiosas p/ enganar os maceioenses. 22 set., 2012

@Jeferson25_ @VedsonOFC Agradeço o seu apoio e me coloco à sua disposição. Abraços. 22 set., 2012

Identificar os aspectos conversacionais presentes nos trechos destacados indica que o uso do Twitter, nas interações entre o candidato e os eleitores, deve ser visto mais do que um dispositivo voltados à oferta e acesso a informações, se configurando como um dispositivo informacional dialógico (PIERUCCINI, 2007, p.6) o qual constitui instância de mediação e “mecanismo portador de significados que pode tanto atuar de modo definitivo nos processos de apropriação de informações”.

4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Abordamos aspectos da comunicação política em ambientes digitais, com foco no Twitter evidenciando as noções de interatividade e conversação como garantia de diálogo aberto e postura participativa e democrática em rede. A interatividade dos eleitores, expressada por meio das menções aos candidatos, se concentraram mais nas ‘agradecimento – cumprimento’, ‘proposta’, ‘agenda’ e ‘divulgação de material de campanha’. O alto número de mensagens na categoria ‘outros’ indica a necessidade de se pensar categorias que represente melhor a participação dos eleitores quando se pronunciam e direcionam suas vozes aos candidatos.

Pesquisas sobre monitoramento e métricas em mídias sociais que consideram o critério de visibilidade estimam o público alcançado tendo em vista o número de seguidores das contas analisadas. Esse tipo de critério é pouco qualitativo e mesmo que somado ao comportamento dos agentes políticos quanto à frequência e o volume de postagens, abrangência temática e de assuntos, bem como ao tipo de discurso, tende a mascarar a performance do candidato além de não ser suficiente para responder a questões que indicam o engajamento cívico e participação política, como: quantas pessoas se envolveram no debate proposto (iniciando ou participando de um existente)? Quantas vozes se fizeram ouvir e foram respondidas? O que atrai o envolvimento em discussões? Sobre o que se quer saber quando pergunta?

A Conversação Mediada por Computador (CMC) contribui na reflexão e resposta a essas perguntas e somada à ANT e à Análise de Redes Sociais, temos um caminho a trilhar que vai do mapeamento da rede das conversações à compreensão das conversações da rede formada. A ANT com sua sociologia da tradução oferece um caminho do “meio” para os

estudos das campanhas online, distanciando-se do determinismo tecnológico, da corrente dos entusiastas ou da forte crença que a internet e os recursos tecnológicos da web 2.0 já mudaram o contexto social e garantem a relação dialógica; questionando a reprodução da noção de mídia social dada os sites de redes sociais sem preocupação com a composição do ‘social’ que os constitui; considerando a mídia social (twitter) mais do que uma ferramenta, ou intermediador, e sim interpretado como um dispositivo ao fazer diferença nas associações; contribuindo para o não privilégio a determinados polos de emissão, considerando o “entre” nos estudos, que tendem a descartar o lado da participação política dos eleitores.

Se ainda não há diálogos no Twitter certamente não é por falta de interesse dos eleitores, pois suas menções aos candidatos e participações em torno do debate político com *hashtags* como #eleicoes2010, #eleicoes2012 no *microblog* revelam que eles se fazem presente no ambiente. Resta saber por que as campanhas não conseguem manter perfis mais dialógicos para dar ressonância à participação política que bate à porta em 140 caracteres.

A mediação da informação “designa uma troca, uma mudança de algo de um lugar para outro. A informação não é simplesmente transportada, nem mesmo deslocada, mas se imbrica, se integra, se amalgama ao conhecimento, diluindo-se e o transformando” (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p. 98). Consideramos que os as conversações exemplificadas nos turnos de fala confirmam tal deslocamento e atestam a mídia social na qual ocorre como dispositivo de mediação informacional na participação política de eleitores e candidatos.

REFERÊNCIAS

- AGGIO, C.. As campanhas políticas no Twitter: uma análise do padrão de comunicação política dos três principais candidatos à presidência do Brasil em 2010. In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 2011. **Anais...** Rio de Janeiro, RJ: IV Compolítica, 2011, v. 4, p. 1-24. Disponível em: <<http://www.compolitica.org/home/wp-content/uploads/2011/03/AGGIO-Camilo.pdf>>. Acesso em: 5 nov. 2012.
- ALMEIDA JUNIOR, O. F.. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Pesq. bras. Ci. Inf.**, Brasília, v. 2, n. 1, p.8 9-103, jan./dez. 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/17/39>>. Acesso em: 17 mai. 2013.
- ARAUJO, R. F. . Atores e ações de informação em redes sociais na internet: pensando os regimes de informação em ambientes digitais. *Datagramazero* (Rio de Janeiro), v. 15, p. 1-16, 2014. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun14/Art_04.htm>. Acesso em 30 jun. 2014.
- ARAUJO, R. F. **Apropriações de Bruno Latour pela ciência da informação no Brasil:** descrição, explicação e interpretação. Dissertação (mestrado). Escola de Ciência da Informação. Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2009. 139f.
- ARAUJO, R. F.; PEREIRA, B. C.. O twitter como ferramenta de mediação cívica: interatividade e conversação nas eleições municipais de Maceió. In: Congresso da Associação

Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 2013. **Anais...** Curitiba, PR: V Compolítica, 2011, v.5, p. 1-20.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia da Internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Rio de Janeiro, 2003.

CERVI, E. U.; MASSUCHIN, M. G.. Redes sociais como ferramenta de campanha em disputas subnacionais: análise do Twitter nas eleições para o governo do Paraná em 2010. **Soc. e Cult.**, Goiânia, v. 15, n. 1, p. 25-38, jan./jun. 2012.

CREMONESE, D. Política on-line: a utilização do Twitter como ferramenta de capital social nas eleições de 2010. **Soc. e Cult.**, Goiânia, v. 15, n. 1, p. 135-149, jan./jun. 2012.

FRAGOSO, S.; RECUERO, R.; AMARAL, A. **Métodos de pesquisa para internet**. 1. ed. Porto Alegre: Sulina, 2011.

FROHMANN, Bernard. 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. Disponível em: <www.instruct.uwo.ca/faculty/Frohmann>. Acesso em: 15 jan. 2007.

GOMES, W. et al. "Politics 2.0" a campanha on-line de Barack Obama em 2008. **Rev. Sociol. Polít.**, Curitiba, v. 17, n. 34, p. 29-43, out. 2009.

JAMIL, F. P.; SAMPAIO, R.. Internet e eleições 2010 no Brasil: rupturas e continuidades nos padrões midiáticos das campanhas políticas online. **Revista Galáxia**, São Paulo, n. 22, p. 208-221, dez. 2011.

LATOUR, B. **Ciência em ação**: como seguir cientistas e engenheiros sociedade afora. São Paulo: UNESP, 2000. 438 p

LATOUR, B. **Jamais fomos modernos**: ensaio de antropologia simétrica. Rio de Janeiro: Ed. 34, c1994. 149p

LAW, J. Notes on the Theory of the Actor-Network: Ordering, Strategy and Heterogeneity. **Systems Practice**. v.5, n.4, p. 379-393. 1992. Disponível em: <<http://www.lancs.ac.uk/fss/sociology/papers/law-notes-on-ant.pdf>>. Acesso em: 23 ago. 2006.

LEMOS, A. Você está aqui! Mídia locativa e teorias "materialidades da comunicação" e "ator-rede". **Comunicação & Sociedade**, Ano 32, n. 54, p. 5-29, jul./dez. 2010

LEVY, P. **Cibercultura**. Rio de Janeiro: Ed. 34. 1999.

MARQUES, F. P. J. A.; MONT'ALVERNE, C.. Twitter, eleições e poder local: um estudo sobre os vereadores de Fortaleza. In: Congresso da Associação Brasileira de Pesquisadores em Comunicação e Política, 2013. **Anais...** Curitiba, PR: V Compolítica, 2011, v.5, p. 1-29.

MARQUES, F. P. J. A.; SAMPAIO, R. C.; AGGIO, C.. **Do clique à urna**: internet, redes sociais e eleições no Brasil. Salvador: Edufba, 2013.

MARQUES, F. P. J. A.; SILVA, F. W. O.; MATOS, N. R.. Estratégias de comunicação política online: uma análise do perfil de José Serra no Twitter. In: MARQUES, F. P. J. A.;

- SAMPAIO, R. C.; AGGIO, C.. **Do clique à urna: internet, redes sociais e eleições no Brasil**. Salvador: Edufba, 2013.
- PEREIRA, N. B.. Sob o piado do twitter: o novo tom das campanhas eleitorais no Brasil com a difusão da internet. In: Congresso Luso Afro Brasileiro de Ciências Sociais, 2011. **Anais...** Salvador, BA: XI CONLAB, 2011, n.11, p. 1-23.
- PIERUCCINI, I.. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, Salvador, Bahia, ANCIB, n.8, out., 2007. **Anais...**Salvador, ANCIB, 2007.
- PRIMO, A. (Org.). **Interações em rede**. Porto Alegre: Sulina, 2013.
- PRIMO, A. Avaliação qualitativa de interações em redes sociais: relacionamentos no blog Martelado. São Paulo. **Comunicação, Mídia e Consumo**, v.4, p.137-158, 2007.
- PRIMO, A.; SMANIOTTO, A.R. Blogs como espaço de conversação: interações conversacionais na comunidade de blogs insanus. **E-compos**, v.1, n.5, 2006.
- RECUERO, R. **A conversação em rede: comunicação mediada por computador e redes sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2012.
- RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2009.
- RECUERO, Raquel. **Redes Sociais na Internet**. Porto Alegre: Sulina, 2. ed., 2011.
- REIS, L. dos S.. **Comunicação política e a campanha online 2.0 na Bahia em 2010: uma análise da atuação dos principais candidatos ao governo do estado no Twitter e Youtube**. Dissertação (Mestrado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Universidade Federal da Bahia, 2012.
- ROSSINI, P. G. C. . O Twitter como ferramenta de manifestação: O caso. In: III Encontro dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação, 2010. **Anais**. Juiz de Fora, MG: ECOMIG, 2010.
- ROSSINI, P.; LEAL, P. R. .Os Perfis de Presidentes Latino-americanos no Twitter: Desafios da Representação Política no Contexto da Desintermediação Comunicacional. **Revista Cadernos de Estudos Sociais e Políticos**. Rio de Janeiro, v.1, n.2, p .96-119, ago/dez.2012.
- ROSSINI, P.; LEAL, P. R. Repensando o comportamento do eleitor: a influência dos sites de rede social na decisão do voto. **Contemporânea**. Salvador, v. 9, n. 3, p. 433-447, set./dez. 2011.

ABORDAGENS METODOLÓGICAS DAS TEMÁTICAS COMPORTAMENTO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL NO ENANCIB

METHODOLOGICAL APPROACHES OF BEHAVIOR AND INFORMATION LITERACY THEMES IN THE ENANCIB

Linete Bartalo
Ivone Guerreiro Di Chiara
Miguel Luiz Contani
Dirce Vasconcellos Lopes

Resumo: Este trabalho analisou as abordagens teórico-metodológicas e as técnicas de coleta de dados utilizadas nas publicações dos Enancibs de 2011 a 2013 que trataram das temáticas comportamento e competência informacional. O levantamento foi realizado nos anais destas edições do evento, e uma base de dados foi construída com filtros para identificar os trabalhos em que constavam termos que representam estas temáticas, estabelecidos no título, resumo e palavras-chave. Do total de 897 trabalhos publicados nos anais deste triênio, em 87 foram encontrados os termos estabelecidos. Elaborou-se um formulário para extrair dados destes trabalhos que foram lidos na íntegra pelos membros de um grupo de pesquisa. Os resultados apontam que há produção científica desta temática quantitativa e qualitativamente suficiente até mesmo para justificar a formação de um GT intitulado *competência informacional*.

Palavras-chave: Comportamento informacional. Competência informacional. Necessidade informacional. Busca da informação. Uso da informação. ENANCIB.

Abstract: This paper shows the results of analyses of theoretical methodological approaches and data gathering techniques as found in Enancib publications from 2011 to 2013, dealing with informational behavior and competence. Data have been obtained from the proceedings of these event editions, and a data basis was built with filters to identify the works containing the terms referring to these themes, either in title, abstract and keywords. From a total of 897 works published in this three year period, 87 have been found mentioning the terms defined for the search. A form with guidelines was built to place these data and articles have been read fully by the members of the project group. Results allow to infer that there is a scientific production on this theme, consistent enough in quality and quantity to justify the introduction of a GT named *informational competence*.

Keywords: Information behavior. Information literacy. Informational need. Information search. Use of Information. ENANCIB.

1 INTRODUÇÃO

As temáticas comportamento e competência informacional vêm sendo estudadas pela área de Ciência da Informação desde a década de 1940. No Brasil, esses estudos começaram a tomar corpo a partir de 1980, e tiveram seu ápice na primeira década deste século. O interesse pelo tema pode ser visto como reflexo das profundas transformações que não param de ocorrer diante da consolidação de novos produtos, serviços e sistemas de informação derivados, principalmente, das tecnologias de informação e comunicação que vêm alterando a forma como as organizações e as pessoas se comportam. Segundo Wilson (1999; 2002), tais temas já eram tratados pelos cientistas da informação, antes mesmo de o termo ciência da

informação ter sido cunhado por Chris Hanson, da *Association for Information Management* em 1956.

No Brasil, resultado de esforços de cursos e programas de pós-graduação da área, foi fundada, em 1989, a ANCIB – Associação Nacional de Pesquisa e Pós-graduação em Ciência da Informação, sociedade civil sem fins lucrativos, cujas principais finalidades são estimular e instrumentalizar o ensino, a pesquisa e a extensão, por meio das atividades de pós-graduação e de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil, e da produção científica delas decorrente. O ENANCIB – Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – que teve sua primeira edição em 1994, é o evento promovido pela ANCIB que congrega as pesquisas na área. Atualmente, é estruturado em 11 Grupos de Trabalho (GT): GT1 - Estudos históricos e epistemológicos da informação; GT2 - Organização e representação do conhecimento; GT3 - Mediação, circulação e uso da informação; GT4 - Gestão da informação e do conhecimento nas organizações; GT5 - Política e economia da informação; GT6 - Informação, educação e trabalho; GT7 - Produção e comunicação da informação em CT&I; GT8 - Informação e tecnologia; GT9 - Museu, patrimônio e informação; GT10 - Informação e memória; GT11 - Informação & Saúde.

O grau de importância alcançado pelo ENANCIB como evento de abrangência nacional, autoriza a formular o pressuposto de que o conjunto da produção científica desses 11 GTs forma um painel temático que representa, de modo significativo, as tendências das pesquisas brasileiras na área de Ciência da Informação. Surge daí, a motivação de investigar, ao longo das três últimas edições desse evento, como se encontra o estado da arte das pesquisas a respeito das temáticas Comportamento e Competência Informacional no Brasil. Para realizar essa meta, definiram-se os seguintes objetivos: 1) Identificar os estudos existentes nos anais dos ENANCIBs de 2011, 2012 e 2013 sobre comportamento e competência informacional; 2) Descrever as principais características das abordagens teórico-metodológicas encontradas nos trabalhos identificados; 3) Verificar o aporte teórico que sustentou estes trabalhos.

Apesar de não ter sido objetivo desta pesquisa efetuar um estudo bibliométrico, a organização dos dados para analisar as abordagens teórico-metodológicas utilizadas e os aportes teóricos que sustentam os estudos apresentados nos três últimos ENANCIBs, permitiu quantificar as publicações, as autorias e as citações. Foi construída uma base de dados, estruturada numa planilha eletrônica de cálculo, na qual foram inseridos, além dos metadados (título, resumo e palavras-chave) dos trabalhos publicados nestas três edições do ENANCIB, também o ano, o GT, autor (es), e link para acesso ao texto completo.

É preciso destacar que as palavras estabelecidas podem não ter aparecido no título, nas palavras-chave ou nos resumos, e ainda assim o artigo pertencer à temática em estudo. Por outro lado, muitas vezes os termos constam dos metadados, mas o trabalho não trata da temática. Com certeza, muitos trabalhos não fizeram parte do *corpus* do presente estudo, ou por não conterem os termos estabelecidos em seus metadados, e assim não identificados pelos filtros, ou pelo fato de que naqueles identificados como pertencentes às temáticas por conterem esses termos nos metadados, quando analisados mais cuidadosamente, ter sido verificado que não tratavam da temática.

A esse respeito vale mencionar que situações similares acontecem até mesmo com o *Journal of Citation Reports* (JCR) que publica o fator de impacto dos periódicos científicos indexados no *Science Citation Index* (SCI), *Social Sciences Citation Index* (SSCI) e *Arts and Humanities Citation Index* (AHCI), publicados pelo ISI (*Institute for Scientific Information*). Pinto e Andrade (1999) salientam que as possíveis falhas no cálculo do fator de impacto podem ocorrer na base de dados SCI, tais como: a) erro de grafia na indicação do nome do autor; b) nome da revista estar escrito de forma incorreta ou sem padronização; c) erro no número do volume da revista; d) erro na indicação das páginas do periódico; e) erro na indicação do ano de publicação da revista; f) autores indicados fora de ordem.

O percurso metodológico teve seis etapas: 1) Estabelecimento dos termos que representam as temáticas comportamento e competência informacional; 2) Organização da base de dados e identificação dos trabalhos; 3) Construção do formulário para extrair os dados dos trabalhos; 4) Leitura na íntegra dos trabalhos, objeto deste estudo com captura dos dados; 5) Organização dos dados; e 6) Análise dos dados.

As contribuições que este trabalho pode oferecer situam-se na dimensão institucional, representada pela universidade na qual os autores estão alocados, e na dimensão científica, considerando que analisou as abordagens teórico-metodológicas e as técnicas de coleta de dados utilizadas nas três últimas edições deste evento. Contudo, a principal contribuição que se espera é que os resultados subsidiem a realização de novos estudos que gerem novas descobertas, numa perspectiva mais consciente na medida em que se evidencia a sustentação teórico-metodológica das pesquisas já realizadas, o que em última instância, promoverá um avanço da área de Ciência da Informação.

2 O COMPORTAMENTO E A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL

Ao longo de sua evolução, a Ciência da Informação incorporou a temática comportamento informacional, que de certa forma, constitui-se numa continuidade dos

estudos de usuários da informação. Aliás, estudos de comportamento e de competência informacional são estudos de usuários da informação, porém realizados dentro do atual paradigma da Ciência da Informação que avançou, do entendimento da informação em sua dimensão objetiva, relacionada a transporte de dados, para a compreensão de sua dimensão subjetiva, cujas relações de construção interpretativa, realizadas de acordo com as experiências pessoais e particulares priorizam a significação individual e social atribuída à informação.

As dimensões objetiva e subjetiva da informação materializam-se, respectivamente, nas abordagens convencionais ou conservadoras centradas no sistema e nas abordagens da percepção ou alternativas, centradas no indivíduo e na análise de suas características. Ferreira (1995) explica que as abordagens convencionais conservadoras caracterizam-se, principalmente, por compreender a informação como algo objetivo, que existe externa e independentemente ao indivíduo. Igualmente, colocam as atividades técnicas dos serviços de informação como ponto central de suas atenções, e percebem o usuário como um elemento secundário que deve se adequar às características do serviço de informação. Distintamente, as características mais marcantes das abordagens da percepção ou alternativas são a compreensão de que a informação, sem a atribuição de sentido a partir da intervenção dos esquemas mentais de seu usuário, não está completa.

Aliada à evolução do entendimento das dimensões da informação e suas respectivas abordagens de estudo, o rápido aparecimento de novas tecnologias de comunicação e informação, presentes na sociedade contemporânea, refletem-se na forma com a qual as pessoas lidam com a informação no seu dia a dia. O aprender a aprender e o aprendizado ao longo da vida são elementos chave para a plenitude do ser humano. Em qualquer contexto, seja no trabalho, família, lazer, no tratamento de saúde, enfim no cotidiano das pessoas, passando pela formação acadêmica e pela capacitação para o mundo do trabalho, a informação se coloca como elemento imprescindível, e as práticas individuais para buscar e usar a informação, cuja necessidade seja identificada, é denominado de comportamento informacional.

A satisfação das necessidades informacionais pressupõe a existência de um motivo que desencadeie a busca e o uso da informação. Para Wilson (1999, p. 249) “[...] as atividades de busca, uso e transferência de informação, nas quais uma pessoa se engaja quando identifica as próprias necessidades de informação” compõem o seu comportamento informacional. Detalhando os campos do comportamento informacional, o mesmo autor em outra publicação (WILSON, 2000, p. 49-50) assim expressa o conceito:

comportamento informacional: a totalidade do comportamento humano em relação ao uso de fontes e canais de informação, incluindo a busca da informação passiva ou ativa;

comportamento de busca da informação: a atividade ou ação de buscar informação em consequência da necessidade de atingir um objetivo;

comportamento de pesquisa de informação: o nível micro do comportamento, em que o indivíduo interage com sistemas de informação de todos os tipos;

comportamento de uso da informação: constitui o conjunto dos atos físicos e mentais e envolve a incorporação da nova informação aos conhecimentos prévios do indivíduo.

O comportamento informacional designa, portanto, o conjunto de ações que são realizadas em torno de necessidade, busca, provisão e uso de informação (PETTIGREW; FIDEL; BRUCE, 2001). Muitos modelos de comportamento informacional encontram-se descritos na literatura como o de Taylor (1968), o de Ellis (1989) e o de Krikelas (1986), entre outros, os quais representam tentativas de explicar como as pessoas percebem a necessidade, buscam e usam a informação e quais sentimentos e outras variáveis tem influência neste processo.

O *Sense-Making Approach*, apresentado em 1983, por Brenda Dervin e colaboradores é um dos mais conhecidos modelos de estudos centrados nos usuário, sendo que a informação é o elemento que descreve parcialmente a realidade. O quadro individual de referência do indivíduo complementa o processo de compreensão dessa realidade, de modo exclusivamente interior, ou seja, dada uma situação e baseado em seu ciclo de experiências, o indivíduo sente uma lacuna e busca uma informação. Com o uso que faz desta informação, consegue transpor esta lacuna. Assim, esse modelo é representado pelo trinômio “situação/lacuna/uso”. Dervin (1992, p. 69-70) explica que

Como um indivíduo se move através de uma experiência, cada momento é, potencialmente, um momento de fazer sentido (sense-making). A essência desse momento de fazer sentido centra-se no como o indivíduo definiu e lidou com a situação, a lacuna da ponte. (Tradução livre).

Embora este seja um dos modelos mais conhecidos, existem outros com foco nos usuários. Belkin (1980) é autor de uma das primeiras pesquisas sobre a busca da informação centrada no usuário. De acordo com a pesquisa que ele desenvolveu, indivíduos que vivenciavam uma situação problema e buscavam informações, sentiam que seus conhecimentos não eram adequados para resolver a situação, em razão de falhas diversas. Essa sensação de erro, de falha, foi denominada por Belkin como estado anômalo do conhecimento.

Wilson (1981), por sua vez, defende que as necessidades de informação tem como origem as necessidades básicas: fisiológicas, cognitivas e afetivas. Ressalta que na busca para atender às necessidades de informação, o indivíduo pode encontrar obstáculos inerentes às suas condições pessoais, individuais, ambientais, entre outras. Essa abordagem deu origem a um novo modelo (WILSON, 1994) defendido pelo autor para explicar o comportamento informacional para o qual ele buscou teorias da Psicologia, Comunicação e de outras áreas. No modelo proposto, a necessidade de informação é influenciada pelas atividades profissionais e sociais do indivíduo, portanto sofrem influência do ambiente.

Baseado no modelo proposto por Belkin – Estado anômalo do conhecimento -, Kuhlthau (1991) desenvolveu um modelo chamado *Information Search Process*, segundo o qual a aprendizagem de um novo conhecimento ocorre como consequência de uma construção do indivíduo e não pela transferência de informação. Esse modelo pressupõe o estudo dos sentimentos experimentados pelo indivíduo em cada uma de suas seis etapas: *iniciação*- quando a pessoa se torna consciente que lhe falta conhecimento em uma determinada situação, *seleção*- ocorre quando o usuário identifica tópicos de interesse para localização, *exploração*- nessa etapa o indivíduo busca informações, e é acometido por sentimentos de confusão, incerteza e dúvidas, *formulação*- definido o direcionamento do estudo, ocorre redução da incerteza e aumento da confiança, *coleta*- quando o indivíduo obtém as informações em interação com o sistema e a *apresentação*- que é a etapa final do processo com a elaboração do produto desejado: o texto.

A competência informacional se materializa nas atividades e práticas informacionais, e, de acordo com Miranda (2006, p. 109) refere-se a “um conjunto de competências individuais que possa ser colocado em ação nas situações práticas do trabalho com a informação”, ou seja, a competência manifesta-se no comportamento, existe um comportamento competente de busca da informação, um comportamento competente de uso da informação, enfim, lida-se competentemente com a informação. Perrenoud (1999, p.7) ressalta que a competência é “uma capacidade de agir eficazmente em um tipo de situação, capacidade que se apoia em conhecimentos, mas não se reduz a eles”.

O cotejamento das ações e pesquisas realizadas nas três últimas décadas no âmbito dos estudos de comportamento e competência informacional dá conta de que são permeados por duas vertentes: a primeira voltada para o “desenvolvimento de **aprendizagem de** competências em informação” (ROSETTO, 2013, p. 94) e a segunda que avança na perspectiva do “desenvolvimento de competências **pelas** pessoas” (ROSETTO, 2013, p. 87, grifo nosso). Na discussão das orientações dos delineamentos dos estudos, muitas vezes estas

duas vertentes se confundem, porém existe uma clara linha divisória entre elas que define as concepções de comportamento e principalmente de competência informacional. Este é, na realidade, o foco da proposição desta pesquisa – a falta de clareza sobre o entendimento da natureza destas duas vertentes, que na verdade permanecem tácitas entre os estudiosos, e, apesar de aparentemente serem demarcadas por uma frágil e tênue linha divisória, determinam o ponto nevrálgico do embasamento teórico destas temáticas.

Há de se convir que exista uma diferença fundamental entre estes pressupostos, o primeiro, o de que se **desenvolve a aprendizagem de competência informacional** e o segundo, o de que as competências sejam desenvolvidas **pelas** pessoas. No interior destas duas formas de se conceber como as competências informacionais acontecem dentro das pessoas, como são incorporadas, ou seja, como uma pessoa torna-se competente em informação, desvelam-se linhas de estudo diferenciadas que geram delineamentos diferenciados e produzem resultados diferenciados. Com o intuito de esclarecer tal ponto nevrálgico, considera-se útil estudar as produções que a ANCIB, por intermédio do ENANCIB possibilitam, e assim revelar o estado da arte destas temáticas.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

Esta pesquisa teve como método, o fenomenológico e, por meio dele, propôs avançar no entendimento da realidade ao delimitar seu *corpus* de estudo nas publicações do evento anual que congrega as pesquisas na Ciência da Informação e, a partir da produção científica encontrada, conhecer melhor o fenômeno, por meio do esclarecimento de pontos do próprio fenômeno (PRODANOV; FREITAS, 2013).

Quanto à natureza, configura-se como pesquisa básica, uma vez que gerou novos conhecimentos para o avanço da ciência, quanto aos objetivos é exploratória por revelar e sistematizar novos dados a respeito de uma temática de estudo, tendo assumido a pesquisa bibliográfica como procedimento, sendo de abordagem qualitativa por atribuir significado à relação dinâmica existente entre o delineamento das pesquisas, seus objetos de análise, e a evolução da temática no contexto do ENANCIB (GIL, 2002).

Com a finalidade de conhecer o estado da arte das pesquisas a respeito das temáticas Comportamento e Competência Informacional no Brasil, estabeleceram-se os seguintes termos que foram buscados nos títulos, resumos e palavras-chave de todos os trabalhos apresentados nas edições de 2011, 2012 e 2013 do ENANCIB: Comportamento Informacional; Competência Informacional; Necessidade Informacional; Busca da

Informação; Uso da Informação; Usuário da Informação; Sense-making e Competência em Informação.

Construiu-se uma base de dados numa planilha eletrônica do software Excel, com os campos ano, GT, título, autor, palavras-chave, resumo, modalidade de apresentação e o link para acesso ao trabalho. Para alimentar esta base de dados, os trabalhos foram localizados nos anais das respectivas edições do ENANCIB, e os metadados inseridos em seus respectivos campos. Não foram encontrados, na Internet, os Anais completos do ENANCIB de 2011 (constam apenas o título, resumo, palavras-chave e referências), por essa razão, foi criado um diretório na nuvem mediante o uso da ferramenta dropbox, na qual foram hospedados os trabalhos constantes do CD, para acesso e leitura na íntegra.

Com a base pronta e totalmente alimentada com todos os dados, utilizou-se uma função do Excel para localizar, nas colunas de título, palavra-chave e resumo, os termos estabelecidos. Do total de 897 trabalhos (Tabela 1), foram encontradas 194 ocorrências dos termos estabelecidos (Tabela 2) em 87 trabalhos (Tabela 3) em que, depois da etapa de leitura e fichamento, numa leitura mais cuidadosa das fichas, observou-se, em 19 deles, que as temáticas comportamento e competência informacional não eram tratadas (TABELA 4).

TABELA 1 – Trabalhos publicados nos Anais do ENANCIB (2011 a 2013)

Ano	2011	2012	2013	Total
GT				
1	23	26	25	74
2	35	34	40	109
3	24	34	32	90
4	24	24	33	81
5	26	31	25	82
6	16	21	18	55
7	28	30	37	95
8	22	30	40	92
9	17	27	20	64
10	34	38	27	99
11	13	23	20	56
Total	262	318	317	897

Fonte: Dados da pesquisa

Entre os 897 trabalhos dessas três edições do ENANCIB, foram localizados 84 sem palavras-chave e 12 sem resumo. Os trabalhos sem palavras-chave foram 6 na de 2011, 61 na de 2012, e 17 na de 2013, presentes em todos os GTs. Os sem resumo foram um do GT2, um

do GT3, um do GT6, um do GT7, dois do GT9, quatro do GT10 e dois do GT11, todos do ano de 2012, com exceção de um do GT11 de 2013.

Foram encontradas 194 ocorrências dos termos estabelecidos, sendo o termo *uso da informação*, o de maior frequência, localizado 61 vezes quando se consideram todos os metadados (título, palavra-chave e resumo), conforme dados apresentados na TABELA 2.

TABELA 2 – Ocorrência dos termos nos metadados

Termos	Título	Pal. chave	Resumo	Total
Comportamento Informacional	10	16	21	47
Competência Informacional	13	18	21	52
Necessidade Informacional	0	0	0	0
Busca da Informação	0	1	5	6
Uso da Informação	8	7	46	61
Usuário da Informação	0	0	2	2
sense-making	0	2	2	4
Competência em Informação	5	8	9	22
Total	36	52	106	194

Fonte: Dados da pesquisa

Os 87 trabalhos que apresentaram os 194 termos, localizam-se em todos os GTs, com exceção do GT1 e do GT9, que em nenhuma das edições do evento, tiveram trabalhos com ocorrência dos termos, conforme se visualiza na TABELA 3.

TABELA 3 – Localização dos termos estabelecidos

GT \ Ano	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	TOTAL
2011	0	3	10	6	1	4	1	1	0	0	3	29
2012	0	1	11	6	1	5	1	4	0	1	2	32
2013	0	2	7	6	4	4	2	0	0	0	1	26
TOTAL	0	6	28	18	6	13	4	5	0	1	6	87

Fonte: Dados da pesquisa

Estes 87 trabalhos compuseram o *corpus* de estudo desta pesquisa. Eles foram lidos na íntegra pelos componentes do Grupo de Pesquisa que desenvolveu o presente estudo. Antes de iniciar a etapa da leitura, elaborou-se um formulário com os dados que deveriam ser capturados dos textos durante a leitura, são eles: 1) objetivo(s) do trabalho; 2) método científico 3) técnica de coleta de dados; 4) resultados encontrados; e 5) referências que tratam das temáticas comportamento e competência informacional. Os textos foram lidos durante os meses de março e abril de 2014. Estes formulários foram organizados e tiveram os dados analisados.

Numa leitura mais acurada das fichas e, em casos de dúvida, retornando-se ao texto completo, foram identificados 19 trabalhos, dentre os 87 que, apesar de conterem em seus metadados os termos estabelecidos, não tratavam das temáticas em estudo (TABELA 4).

TABELA 4 – Trabalhos que não tratam das temáticas

		T		OTAL
		0	1	
GT	A			
	no	2		6
	011	2		4
	012	2		9
	013			
	T			1
	OTAL		9	

Fonte: Dados da pesquisa

O percurso metodológico delineado permitiu a obtenção de resultados em consonância com os objetivos propostos para este trabalho: identificar estudos existentes, descrever as principais características das abordagens teórico-metodológicas, e verificar o aporte teórico.

4 RESULTADOS

A amostra de trabalhos, estabelecida, a princípio, em 87, foi reduzida a 68, em decorrência de um segundo exame mais cuidadoso dos fichamentos produzidos pela leitura dos textos completos (ver TABELA 4). Assim sendo, a apresentação e discussão dos resultados encontrados foram agrupados de acordo com os objetivos delineados levando-se em conta esta nova quantidade de trabalhos e estão apresentadas abaixo.

4.1 Trabalhos sobre comportamento e competência informacional no ENANCIB

Não existe um GT do ENANCIB para o qual convirjam os trabalhos das temáticas comportamento e competência informacional (ver TABELA 3). Eles estão dispersos em quase todos os GTs, concentrando-se no 3 e no 4. Esta constatação pode significar a tendência da Ciência da Informação como campo multidisciplinar. Por outro lado, revela também que estas temáticas, por serem abrangentes, permeiam todos os subcampos da Ciência da Informação

em sua natureza de disciplina social, tendo em vista que o uso da informação se coloca como fim de cada um dos subcampos, independentemente da essência dos estudos específicos.

Do total de 897 trabalhos (TABELA 1), deste triênio, 7,5% tratam das temáticas comportamento e competência informacional, se se considerar que foram 68 e não 87 a abordar estas temáticas (ver Tabelas 3 e 4). Estes resultados são próximos aos encontrados por Courtright (2007, p. 273) ao revelar que “estudos de necessidade, busca e uso da informação compõem cerca de oito por cento da literatura de pesquisa em biblioteconomia e ciência da informação”.

Numa análise preliminar de cálculo da proporção de trabalhos sobre as temáticas encontrados nos diferentes GTs, ao diminuir o número de trabalhos considerados fora da temática, tem-se que o GT3 apresenta um total de 27 trabalhos, sendo 9 em 2011, 11 em 2012 e 7 em 2013 (ver tabelas 3 e 4). Isto representa 39% dos trabalhos da temática, seguido pelo GT4 que, com 15 trabalhos, abrange 22% do total de 68 trabalhos, e do GT 6 que, com 13 trabalhos, representa 19% do total. Os demais GTs (2, 5, 7, 8 e 11) juntos somam os 20% restantes.

Constata-se, portanto que os GTs 3 e 4 detêm a maior concentração de trabalhos das temáticas estudadas, podendo serem considerados espaço profícuo de produção científica e conseqüentemente de discussão. Nesses dois GTs, tudo indica que as questões de pesquisa são claramente formuladas, a metodologia é condizente com o que se busca investigar, conceitos e referenciais teóricos são claros e bem definidos, a discussão é relevante e bem fundamentada.

4.2 Abordagens teórico-metodológicas utilizadas nos trabalhos

Para identificar as abordagens dos trabalhos, foram utilizadas a classificação de Prodanov e Freitas (2013, p. 51) e a de Gil (2002, p 41) que sumariamente categorizam as pesquisas quanto ao método científico (dedutivo, indutivo, hipotético-dedutivo, dialético e fenomenológico); quanto à natureza (básica e aplicada); quanto aos objetivos (exploratória, descritiva e explicativa); quanto aos procedimentos (documental, bibliográfica, experimental, levantamento, de campo, estudo de caso, pesquisa ex-post-facto, pesquisa-ação e pesquisa participante); e quanto a abordagem (quantitativa e qualitativa).

Foram encontrados 30 apontamentos de pesquisa descritiva, 24 de exploratória e outros com menor frequência, sendo que alguns não se encontram nas classificações utilizadas, como por exemplo, compreensão e interacionalismo simbólico. A maioria dos autores dos trabalhos indica, com maior frequência, a classificação da pesquisa quanto aos objetivos, sendo que muitos omitem totalmente essa informação.

Quanto à abordagem da pesquisa, em 13 dos trabalhos há referência à qualiquantitativa, em outros 35 à qualitativa e em apenas quatro dos trabalhos os autores indicam a utilização da abordagem quantitativa, nos demais 16 trabalhos esta indicação é omitida. Na categorização das pesquisas, a maior preocupação parece ser a indicação da técnica utilizada para a coleta de dados, em 14 deles são indicadas duas técnicas, tais como questionário e entrevista, entrevista e observação, análise documental e entrevista, sendo que a maioria (27) sinaliza o uso do questionário, aparecendo ainda outras formas de coleta de dados, tais como teste de usabilidade, anotações em caderno de campo.

4.3 Aporte teórico dos trabalhos

Os 68 trabalhos analisados apresentaram um total de 1513 autores citados, dos quais 493 encontram-se discriminados na Tabela 5. As 1020 citações restantes estão dispersas entre autores que aparecem menos de cinco vezes. Os autores foram considerados individualmente, mesmo quando as produções referenciadas tinham autoria compartilhada por dois ou mais autores, cada um deles foi mensurado separadamente. Ao transcrever as referências para quantificá-las, foram constatados nomes de autores incompletos e faltando letras, o que dificultou a organização desses dados.

A autora mais citada nos trabalhos da amostra recortada para este estudo foi Elisabeth Adriana Dudziak, com 13 citações em 2011, 15 em 2012 e 11 em 2013, com um total de 39 citações (representando 7,9% do total de 493), 15 a mais do que o segundo mais citado, Hjørland, com um total de 24 citações (4,9%). Estes dois autores são clássicos na área de Ciência da Informação, porém não especificamente na proposição de teorias ou modelos de comportamento ou competência informacional, não sendo pesquisadores empíricos destas temáticas.

No entanto, Chun Wei Choo, o terceiro mais citado, com um total de 20 referências (4%), além de ser um clássico da área de Ciência da Informação, propõe um modelo de comportamento informacional muito utilizado atualmente, além de ter feito um levantamento e esquematização das pesquisas anteriores, principalmente sobre busca e uso da informação.

Brenda Dervin, a quarta mais citada é a precursora da abordagem *sense-making* que pode ser considerada um marco nos estudos de usuários, da inauguração das abordagens centradas no indivíduo. É uma pesquisadora clássica da área específica de competência informacional, seu texto *From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology*, de 1992, lança luz ao modelo proposto em 1983, o *sense-making*, sendo muito utilizado para fins didáticos.

Silvânia Vieira de Miranda, a quinta *rankeada*, escreveu três textos durante e logo após seu doutoramento cursado entre 2003 e 2007 que também se tornaram clássicos na área específica de competência informacional, sendo muito citados, pelo menos os dois nacionais. No entanto, essa autora também não traz nenhuma proposição de modelos ou teorias que possam fornecer aporte teórico-metodológico a novas pesquisas.

A sexta posição no *ranking*, ocupada por Thomas Daniel Wilson, com um total de 17 (3,4%) citações no período, é o autor de vários modelos de comportamento informacional e pesquisador atuante, possui volumosa produção científica. Capurro também é um autor clássico da área de Ciência da Informação, porém sem modelos e teorias específicas nas temáticas tratadas.

Kuhlthau, sétima posição, com 15 citações (3%) é considerada uma referência, tanto na temática de comportamento informacional como na de competência informacional, tendo sido uma das quatro autoras mais citadas nos trabalhos apresentados ao GT 6 no período de 2009 a 2011, segundo Nunes e Carvalho (2012) em razão exatamente de seu modelo de busca da informação.

TABELA 5 – Autores mais citados nos 68 trabalhos analisados

AUTOR	2011	2012	2013	Total
DUDZIAK, E.A.	13	15	11	39
HJØRLAND, B.	4	9	11	24
CHOO, C.W.	5	9	6	20
DERVIN, B.	10	4	5	19
MIRANDA, S.V.	5	6	6	17
WILSON, T.D.	11	5	1	17
CAPURRO, R.	4	8	4	16
KUHLTHAU, C.C.	4	8	3	15
BELLUZZO, R.C.B.	2	7	6	15
BARDIN, L.	3	6	5	14
FIGUEIREDO, N.M.	3	6	4	13
ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES	3	8	2	13
SARACEVIC, T.	3	4	5	12
LE COADIC, Y.F.	3	5	4	12
DAVENPORT, T.H.	6	3	3	12
GASQUE, K.C.G.D.	1	6	4	11
HATSCHBACH, M.H.L.	7	0	3	10
FERREIRA, S.M.S.P.	5	3	2	10
VITORINO, E.V.	1	4	5	10
ARAÚJO, C.A.A.	1	5	3	9
BORGES, M.E.N.	3	3	3	9
CASTELLS, M.	1	4	4	9

CUNHA, M.B.	3	4	2	9
FREIRE, I.M.	0	1	8	9
GONZÁLES DE GÓMEZ, M.N.	3	1	5	9
AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION	0	5	3	8
MINTIZBERG, H.	5	2	1	8
PAULA, C.P.A.	1	6	1	8
TARAPANOFF, K.	3	5	0	8
WEICK, K.	8	0	0	8
BARBOSA, R.R.	1	1	5	7
GUINCHAT, C.	0	5	2	7
MINAYO, M.C.S.	1	4	2	7
MORIN, E.	2	4	1	7
PIANTOLA, D.	0	3	4	7
SWAN, A.	2	5	0	7
VALENTIM, M.L.P.	1	4	2	7
BAWDEN, D.	4	0	2	6
CAREGNATO, S.E.	2	3	1	6
DEMO, P.	2	1	3	6
PINHEIRO, L.V.R.	2	3	1	6
PRUSAK, L.	3	2	1	6
TAYLOR, R.S.	2	0	4	6
ALBRECHTSEN, H.	0	2	3	5
ALMEIDA JÚNIOR, O.F. de	2	2	1	5
BARRETO, A.A.	2	1	2	5
TOTAL	147	192	154	493

Fonte: Dados da pesquisa

Estes resultados podem ser entendidos como expressão das tendências dos estudos de comportamento e competência informacional no Brasil, pois, de uma forma singular, eles têm fornecido embasamento teórico-metodológico aos pesquisadores. Como ressalta Santana (2013, p. 62), ao discutir as novas demandas individuais e sociais por informação, sobre o fato da importância de que esta conjuntura deva nortear “tanto a construção teórica essencial aos estudos de comportamento informacional quanto o modo de se delinear a investigação”. A opção por realizar a verificação nas edições do ENANCIB também permite falar em tendências, tendo em vista o prestígio e credibilidade do evento e respectivas publicações. Constitui-se essa uma oportunidade de construir uma metalinguagem do próprio evento, em que se pode conhecer melhor o potencial propagador e de consolidação de pensamento na área.

5 POSSÍVEIS CONSIDERAÇÕES

Num universo de 897 trabalhos, oriundos de 11 GTs que oscilam entre um total de 55 a 109 trabalhos (TABELA 1), tendo uma média aritmética de 81 trabalhos por GT, a amostra de 68 trabalhos é bastante relevante e significativa, pois representa a produção média de um GT. Estes cálculos ensejam uma reflexão: não seria o momento de se propor um GT para o ENANCIB denominado Comportamento e Competência Informacional? Ou Práticas Informacionais dos Interagentes? Ou alguma outra denominação que abranja os estudos desta ampla linha de pesquisa? A produção científica desta temática já provou ser quantitativa e qualitativamente adequada, além de ser composta por estudiosos que representam a maioria dos programas de pós graduação brasileiros, apesar de acreditar que estas temáticas permeiem todas as temáticas da Ciência da informação, mas contando com um GT, os esforços para o avanço desta sub área poderiam ser potencializados.

O delineamento deste estudo teve a intenção precípua de oferecer, aos pesquisadores das temáticas comportamento e competência informacional, uma visão mais esclarecida e de proporção, quanto ao estado da arte dos estudos e inspirar reflexões que possam contribuir para uma conscientização a respeito da urgência e da importância de dar rumo a estes estudos no âmbito da Ciência da Informação. São temáticas que, tendo nascido nesta grande área de estudo, ganharam luz própria e passaram a transitar, de modo marcante, por outras áreas tais como economia, administração, marketing, educação.

Apesar de a produção científica sobre a temática estudada ser considerável nas três edições do ENANCIB analisadas, há uma particularidade nessa produção que merece destaque: a dispersão dos trabalhos nos diferentes GTs. Essa dispersão pode ser explicada em razão do próprio conceito de comportamento e competência informacional, no qual estão contempladas a identificação das necessidades de informação, a busca e o uso da informação para satisfazer essas necessidades. Em qualquer sub área da Ciência da Informação essas atividades estão presentes, o que explica a existência de trabalhos em quase todos os GTs do ENANCIB.

Embora exista um certo consenso de que trabalhos que tratem dessas temáticas devam ser apresentados no GT3 e a própria concentração de trabalhos neste GT parece confirmar esse consenso, uma vez que sua ementa contempla tais temáticas, essa delimitação provavelmente não está suficientemente clara entre os pesquisadores. Tal fato pode ser visualizado como um desafio a ser questionado, discutido e superado, pois, sem dúvida, gera

dificuldades para uma comunicação eficaz entre os estudiosos do assunto, além de entraves ao avanço na área.

Pelos resultados encontrados, pode-se inferir que ainda não se consolidou uma agenda de pesquisas que delineie um caminho com vistas a firmar um elo seguro de integração destas temáticas no interior da Ciência da Informação. Nesse sentido, o questionamento de Belluzzo, Feres e Basseto (2011, p. 278) “Qual seria o elo entre a Competência em Informação e a construção do conhecimento na Ciência da Informação, considerando-se a pesquisa como o elemento propulsor?” é bastante instigador e descortina um campo profícuo a ser desbravado. Quando se constata que os métodos científicos e as técnicas de coleta de dados utilizados pelos pesquisadores, muitas vezes não são sinalizados, e outras vezes são confundidos, é preciso desencadear uma revisão geral da postura com que se abordam os objetos de pesquisa.

REFERÊNCIAS

BELKIN, N.J. Anomalous states of knowledge as basis for information retrieval. **Canadian Journal of Information Science**, v.5, p.133-143, 1980.

BELLUZZO, Regina Célia Baptista; FERES, Glória Georges; BASSETTO, Clemilton. A competência em informação como um fator crítico de sucesso para a pesquisa na área de ciência da informação: transferência de princípios para reflexão. **Revista EDICIC**, v.1, n.1, p.277-294, jan./mar. 2011. Disponível em: <http://www.edicic.org/revista/> Acesso em 20 jun. 2014.

COURTRIGHT, Christina. Context in information behavior research. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 41, p. 273-306, 2007.

DERVIN, Brenda. From the mind's eye of the user: the sense-making qualitative-quantitative methodology. In: Jack D. GLAZIER, J.D.; POWELL, R.R. **Qualitative Research in Information Management**. Englewood, CO: Libraries Unlimited. c. 6, p.61-23 84, 1992.

ELLIS, David. A behavioral approach to information retrieval system design. **Journal of Documentation**. London, v.45, n.3, p.171-172, set. 1989.

FERREIRA, Sueli M. S. Pinto, Novos paradigmas da informação e novas percepções do usuário. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 25, n. 2, p. 217-223, maio/ago. 1995.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002. 175p.

KRIKELAS, J. Information seeking behavior patterns and concepts. **Drexel Library Quarterly**, v.19, n.2, p.5-20, 1986.

KUHLTHAU, Carol. Inside the search process: information seeking from the User's Perspective. **Journal of the American Society for Information Science**, Silver spring, v. 42, n. 5, p. 361 – 371, jun. 1991.

MIRANDA, Silvânia Vieira de. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.

NUNES, Martha Suzana Cabral; CARVALHO, Basilon A. de. Análise do GT6 (informação, educação e trabalho) da ANCIB nos anos 2009 a 2011: autores, temas e metodologias. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação, 13, 2012, Rio de Janeiro. **Anais eletrônicos...** Disponível em: <<http://www.eventosecongressos.com.br/metodo/enancib2012/arearestrita/pdfs/19550.pdf>>. Acesso em: 10 jul 2014.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PETTIGREW, Karen E.; FIDEL, Raya; BRUCE, Harry. Conceptual frameworks in information behavior. **Annual Review of Information Science and Technology**, v. 35, p. 43-78, 2001.

PINTO, Ângelo; ANDRADE, Jailson B. de. Fator de impacto de revistas científicas: qual o significado desse parâmetro. **Química Nova**, v.22, n.3, p.448-453, 1999.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani Cesar. de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

ROSETTO, Márcia. Competência e informação: uma trajetória de descobertas e pesquisas. In: BELLUZZO, Regina Celia Baptista; FERES, Glória Georges. **Competência em informação: de reflexões às lições aprendidas**. São Paulo: FEBAB, 2013, p. 81 – 109. Disponível em: <http://issuu.com/necfci-unb/docs/compet_ncia_em_informa_o_de_re>. Acesso em: 20 jun. 2014.

SANTANA, Jaciane Freire. **Competência informacional dos docentes da UFPE**. 2013. 214f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Centro de Artes e Comunicação, Universidade Federal de Pernambuco, Recife.

TAYLOR, Robert S. Question – negotiation and information seeking libraries. **College and Research Libraries**, v. 29, n. 3, p.178-194, 1968.

WILSON, Thomas Daniel. Human Information Behavior. **Informing Science**, Brookhill Court, v. 3, n. 2, p. 49-54, 2000.

WILSON, Thomas Daniel. Information needs and uses fifty years of progress? In: VICKERY, B.C. (Ed.) **Fifty years of information progress: a Journal of Documentation review**. Londron: Aslib, 1994. p.15-51.

WILSON, Thomas Daniel. Information science and research methods. In: KNIŽNICNÁ a informacná veda (Library and Information Science). [Bratislava, Slovak Republic: Department of Library and Information Science, Comenius University, 2002]. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/slovak02.html>>. Acesso em: 21 abr. 2014.

WILSON, Thomas Daniel. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, London, v. 55, n. 3, p. 249-270, June 1999. Disponível em: <<http://informationr.net/tdw/publ/papers/1999JDoc.html>>. Acesso em: 25 mar. 2014.

WILSON, Thomas Daniel. On user studies and information needs. **Journal of Documentation**, v. 37, n. 1, p. 3-15, mar. 1981.

LEITURA COM CRIANÇAS E ADOLESCENTES EM SITUAÇÃO DE RISCO: INCURSÕES TEÓRICO-METODOLÓGICAS DA ETNOMETODOLOGIA NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

*READING WITH CHILDREN AND TEENS AT RISK: INROADS OF A
THEORETICAL METHODOLOGICAL ETNOMETHODOLOGY INFORMATION SCIENCE*

Edna Gomes Pinheiro
Ligia Maria Moreira Dumont

Resumo: Descreve o percurso de uma pesquisa de doutorado, realizada com crianças e adolescentes em situação de risco assistidas por duas ONGS na cidade de João Pessoa — Paraíba, Nordeste do Brasil. Discute as escolhas teórico-metodológicas no intuito de apresentar algumas reflexões que possam auxiliar na elaboração de futuras pesquisas sobre leitura como uma forma de explorar possibilidades de mudanças na vida cotidiana de indivíduos e grupos. Recorre à abordagem qualitativa, ao método fenomenológico, às orientações etnometodológicas para subsidiar o percurso metodológico da pesquisa. Utiliza a observação participante; a entrevista — apoiada na escuta sensível e nos desenhos comentados — e a história de vida tópica. Salienta que embora tenham sido utilizados diferentes procedimentos metodológicos, a etnometodologia constituiu a principal fonte de coleta de dados. Sugere que a abertura de diálogo entre a etnometodologia e a Ciência da Informação pode ser uma abordagem de pesquisa válida para o estudo qualitativo em pesquisas que se reportam aos procedimentos implementados pelo senso comum na representação corrente do mundo e da ação. Aponta a relevância da etnometodologia na Ciência da Informação, especialmente quando as pesquisas dessa área lidam com o usuário e o seu mundo vida, suas experiências e a sua visão particular, diante das possibilidades de se reconstituir, a partir da informação e do conhecimento, que mediados buscam suprir necessidades que se estabelecem entre pessoas e grupos. Conclui que a etnometodologia oferece novas formas de articulação com a leitura, visto que seu postulado investiga as propriedades racionais de expressões de indexação e outras ações práticas sociais contínuas e organizadas na vida cotidiana.

Palavras-chaves: Leitura. Apropriação da Informação. Etnometodologia.

Abstract: Describes the path of a doctoral research, conducted with children and adolescents at risk assisted by two NGOs in the city of João Pessoa — Paraíba, Northeast Brazil. Discusses the theoretical and methodological choices in order to present some thoughts that may assist in developing future research on reading as a way of exploring possibilities of change in the daily lives of individuals and groups. Uses the qualitative approach, the phenomenological method, the ethnomethodological guidelines to support the course of the study. Uses participant observation; the interview — supported on sensitive listening and commented drawings — and topical life story. Points out that although different methodological procedures have been used, ethnomethodology was the main source of data collection. Suggests that the opening of dialogue between ethnomethodology and Information Science can be a valid approach to qualitative research study that relate to the procedures implemented by common sense in the current representation of the world and action research. Points out the relevance of ethnomethodology in Information Science, especially when research in this area deal with the user and his world life, his experiences and his particular vision, with the possibilities to reconstruct, from the information and knowledge that mediated seek to fulfill needs that are established between people and groups. Concludes that ethnomethodology offers new forms of interaction with the reading, as his postulate investigates the properties of

rational expressions indexing and other continuous actions and social practices organized in everyday life.

Keywords: Reading. Ownership Information. Ethnomethodology.

1 INTRODUÇÃO

Trabalho oriundo de uma pesquisa de doutorado defendida em 2013, direcionada aos efeitos da leitura na vida do leitor, especialmente, daqueles que vivem em contextos socialmente desfavoráveis, sem acesso aos meios culturais, à leitura, a informação. Ao investigar o lugar da leitura na vida de crianças e adolescentes em situação de risco, amparados pelas ONGS: Casa do Pequeno Davi⁷² e Aldeias Infantis SOS⁷³, em João Pessoa — Paraíba, Nordeste do Brasil, essa pesquisa elegeu, apenas, as práticas de leitura e as experiências advindas dos espaços da educação não-formal, onde o ato de participar, de aprender, de transmitir ou trocar saberes, se dá fora da escola. Para tal, suspendeu as vivências de leitura, consubstanciadas no contexto escolar e recorreu ao protagonismo da sociedade civil, mas especificamente, as ações coordenadas pelas ONGs supracitadas.

Falar sobre leitura na vida de crianças e jovens em situação de risco, a partir de condições, *a priori, menos favoráveis*, inseridos em um processo onde o acesso ao livro ainda é desigual, visto ser uma prerrogativa de poucos, requer que os imaginemos leitores contextualizados dentro de um mundo sógnico, no qual passamos a vê-los como emissores e receptores de informação que falam, ouvem e leem o mundo e para os quais todas as formas de linguagem estão abertas. Essa investigação contemplou somente a linguagem verbal, ou seja as experiências singulares de leitura de crianças e jovens “sujeitos-leitores” — produtores de sentidos que interagem com os signos e desvelam as práticas de leituras que vão sendo inseridas em seu cotidiano.

Essas experiências podem ser uma síntese da articulação entre imaturidade e subjetividade, no processo de construção/desconstrução/reconstrução da realidade sentida durante o ato de ler, cuja dimensão nos leva a crer que o leitor tem a possibilidade de articular experiências e outros modos de entender o mundo, ou até mesmo de construir sua própria identidade (PETIT, 2008).

⁷² É uma organização da sociedade civil sem fins econômicos que desenvolve atividades educacionais com crianças e adolescentes do Bairro Roger e adjacências do Terminal Rodoviário em João Pessoa.

⁷³ Instituição sem fins lucrativos que ampara crianças, adolescentes e jovens que se encontram em vulnerabilidade, impulsionando seu desenvolvimento e autonomia em um ambiente familiar e protetor.

A pesquisa teve o foco de interesse centrado em dois grupos de sujeitos. Um grupo formado por crianças (nove a 11 anos) sem experiência de rua, que mantém laços com a família; e um outro constituído por adolescentes (12 a 18 anos), alguns com experiência de rua, que foram abandonados por seus genitores, ou separados dos mesmos por medida de proteção, podendo serem reinseridos no seio familiar de origem, ou se houver processo de destituição de pátrio poder adotados por outra família.

Nesse viés, ao inserirmos a leitura no processo de realização da condição humana, da capacidade de entender o mundo, constituímos um campo de investigação apto a identificar como se instaura a apropriação da informação — conhecida na Ciência da Informação como *introjeção do conhecimento* (DUMONT, 2007). Por apropriação da informação entendemos um conjunto de atos voluntários, pelo qual o indivíduo reelabora o seu mundo modificando seus conhecimentos prévios, com as informações processadas, disseminadas, transferidas, sob a ótica de suas necessidades.

Esse campo é significativo e, procuramos articular ideias de leitura com a apropriação da informação, partindo do pressuposto de que a Ciência da Informação se interessa em estudar o papel da leitura no cotidiano de crianças e adolescentes em situação de risco, acreditando que imersos em um mundo de símbolos e signos, essas crianças e jovens transitam de uma experiência de leitura para outra, por meio do código escrito registrado em qualquer suporte informacional, já participaram de práticas sociais de letramento — concebidas como o estado ou a condição que assume aquele que aprende a ler e a escrever (BECKER, 1994) — e presenciaram práticas de leitura, foram atraídos pelos meios de comunicação e estimulados a seguir caminhos diversos na construção do saber interagindo com diferentes suportes de leitura e de textos.

Esse entendimento deu origem às indagações investigativas, e nos deixou livres para observar as histórias e as experiências de leitura, e fazermos incursões, a partir do: para quê, por que, o que leem as crianças e os jovens, sujeitos da pesquisa, a fim dirimir a preocupação dos estudiosos quanto à influência da leitura, seus reflexos, sua recepção e utilização (DUMONT, 1998).

Nesse particular, buscamos um enfoque sociológico sob o olhar da Ciência da Informação que norteou algumas balizas, a saber: necessidades e busca de informação; informação como fenômeno social, a partir de seus domínios epistemológicos e contextos sociais; interlocuções entre informação, espaço e práticas sociais; processo de construção de significado e produção de sentidos; acesso a leitura e a informação como um bem público, que é um direito de todos.

Considerando o que foi exposto, afirmamos que falar sobre a função da leitura e o uso que os sujeitos fazem dela nas ações do seu dia-a-dia, nos leva a compreendê-la como um fenômeno eminentemente social, e a perceber a multiplicidade de facetas que a cerca e os diferentes olhares que foram traçados no decorrer de sua história e, com eles, formas diferentes de pensar a seu respeito, principalmente no que diz respeito tanto à importância que lhe é conferida na vida do ser humano, quanto pelos papéis que assume em espaços e em tempos determinados.

Isso nos leva a refletir sobre os percursos metodológicos utilizados em pesquisas sobre leitura em contexto de risco, no ambiente daqueles que dela se apropriam e resistem a adversidades, exige um trajeto de investigações sutis, pois ordenam reflexões e olhares sagazes que nos conduzem a compreender diferentes facetas metodológicas.

Seguindo essa linha de raciocínio e estabelecidas essas considerações, ressaltamos que o objetivo desse trabalho é descrever o percurso metodológico de uma pesquisa, que tem a etnometodologia como postura metodológica para tornar possível a compreensão de como são as práticas cotidianas de leitura e de qual o significado e o sentido das mesmas para os sujeitos pesquisados. E, ainda incentivar a inserção dos postulados etnometodológicos em pesquisas na área da Ciência da Informação.

Visando tornar inteligível nosso propósito, estruturamos essa comunicação da seguinte forma: **Introdução** com os aspectos gerais do trabalho, incluindo o cenário onde a pesquisa se desenvolveu, o objeto de estudo e os objetivos. **O porte teórico**, trazendo o olhar das teorias e dos conhecimentos já construídos sobre o tema pesquisado. **A formulação da problemática** com os aspectos relevantes sobre os problemas investigados. **O contexto metodológico** que norteou a pesquisa, foco central do trabalho. E, a **Conclusão** com os pontos que refletem os aspectos significativos da etnometodologia em pesquisas qualitativas na Ciência da Informação.

2 APORTES TEÓRICOS: ARTICULANDO IDEIAS

Na base teórica desta pesquisa estão as concepções que nos orientaram a definir as fronteiras do campo investigativo e nos habilitaram colocar a problemática e os objetivos, sob o olhar das teorias e dos conhecimentos já construídos e publicados sob o tema pesquisado. Elas nos deram sustentação para discorrer sobre leitura, crianças e adolescentes em situação de risco, tanto no contexto social da Ciência da Informação quanto na realidade da leitura no Brasil, buscando analisar as peculiaridades e as semelhanças que as ligam, inclusive no que diz

respeito aos direitos, às garantias fundamentais dos indivíduos e ao acesso à informação, como registrado na Carta Magna Brasileira (BRASIL. Constituição, 1988, cap. I).

Inicialmente, destacamos as singularidades da infância e da adolescência, ao longo da história, na visão de Ariès (1981), Heywood (2004), Kuhlmann Júnior (1998); discorremos sobre os direitos de crianças e jovens, fundamentando-nos no ECA – 1991; enfocamos a visibilidade de crianças e jovens diante do acesso e da apropriação da informação, mediada pela leitura, na visão da pesquisa “Retratos da [Leitura](#) no Brasil”, versões 2000, 2007 e 2011; tratamos da questão da criança e do adolescente em situação de risco e da leitura no discurso da CI; fizemos, ainda, uma incursão pelos discursos das ONGS como espaço de leitura e de ressocialização de crianças e jovens, na perspectiva da formação do cidadão-leitor, segundo enunciados e crenças de que são instâncias indispensáveis para o incentivo a leitura na vida e para a vida.

Partindo destas considerações, decidimos adotar um arcabouço teórico que esteja alinhado epistemológica e metodologicamente com a apropriação da informação e geração de conhecimento no cotidiano, tomando como base a construção do senso comum, como proposto pela etnometodologia.

3 DA FORMULAÇÃO DO PROBLEMA Á SUA DELIMITAÇÃO

Aspectos relevantes devem ser considerados na formulação e delimitação do problema de pesquisa: inicialmente, a percepção subjetiva do pesquisador em relação ao contexto investigado, quando este admite que a realidade social seja constantemente criada pelos atores e que a vida social se constitui através da linguagem, conforme o pensamento de Garfinkel (1963), defensor da abordagem etnometodológica. Posteriormente, a construção de um referencial teórico de acordo com a forma pela qual o pesquisador enxerga a realidade. Fica delineada, assim, uma reflexibilidade entre percepções que passam a influenciar na escolha da trajetória metodológica a ser adotada na pesquisa.

À luz dessa consideração, adentramos na “noção de reflexibilidade” defendida pela etnometodologia. A reflexibilidade, diz que quando falamos nós construímos, ao mesmo tempo e sucessivamente com nossos enunciados, a ordem e a racionalidade daquilo que estamos fazendo num dado momento. Por conseguinte, em se tratando da leitura, o leitor e o autor assumem papéis semelhantes, ou seja, passam a ser protagonistas da história, em ocasiões determinadas.

Nesse sentido, no intuito de apurar a nossa percepção e o contexto pesquisado, enunciemos a problemática da pesquisa que originou esse texto, da seguinte forma: Quais os

efeitos da leitura na vida de crianças e adolescentes em situação de risco, economicamente carentes, amparados por ONGs? O que a leitura representa para crianças e jovens de periferia, visto ser imprescindível para a construção da consciência crítica⁷⁴ do sujeito-leitor? Como as ONGs veem contribuindo para a democratização do acesso à leitura e a apropriação da informação?

Pensar a leitura como espaços de construção coletiva de sentidos, significados e apropriação da informação, em especial, do conhecimento, implica também em buscar novas maneiras de compreender os processos de apropriação de natureza informal e que fazem parte do cotidiano das pessoas, dos grupos e das organizações. Nesse sentido, é preciso buscar meios de acessar como essa apropriação ocorre, no dia a dia. Isso posto, assumimos que a tentativa de compreender esses processos encontra seus fundamentos na abordagem etnometodológica, que leva em conta o modo como os sujeitos constroem socialmente a realidade e os métodos utilizados pelos indivíduos para interpretar e pôr em ação suas atividades práticas e rotineiras.

4 DEMARCANDO O CONTEXTO METODOLÓGICO DA PESQUISA

O trajeto metodológico, mesmo sendo um meio, e não, um fim em si mesmo, não nos isenta de darmos especial atenção ao percurso realizado. Afinal, a multiplicidade de caminhos e as transversalidades, quando mencionadas, revelam as nuances enfrentadas, que, na maioria das vezes, obrigam-nos a reconduzir todo o processo investigativo, desde as ações metodológicas empreendidas até os dispositivos delineados na construção dos objetivos.

Este percurso, portanto, detalha o desenvolver da pesquisa e dos procedimentos metodológicos efetivamente adotados, a fim de esclarecer e clarificar o caminho percorrido e, por essa via, contribuir para a credibilidade dos resultados alcançados.

Era necessário buscar um método para apoiar as discussões sobre o objeto investigado, devido à necessidade de fundamentar, de forma lógica e coerente, tudo o que analisamos. Acreditar em algo, fazer com que essa crença fosse verdadeira a partir de algum critério confiável, considerar os fatos reais, que a partir do sujeito, inserem-se no mundo.

Com esse pensamento elegemos o *método fenomenológico* para defender a ideia de que a relação sujeito e objeto é um fenômeno e precisa ser entendido e considerado, por isso ele toma forma e cria contornos para indicar as manifestações que se apresentam ao sujeito. Essa pesquisa, por ter o propósito de estudar as manifestações de leitura na vida de crianças e

⁷⁴ Consciência crítica é uma forma de relação com o mundo que busca compreendê-lo de modo concreto, analisando na base e não pelas aparências (FREIRE, 1982).

jovens, entra em sintonia com a fenomenologia, razão que justifica a escolha desse método para dar sustentação aos objetivos propostos na pesquisa.

Nesta pesquisa a fenomenologia está fundamentada no pensamento de Husserl (1986), por defender a ideia de que o mundo existe antes das nossas análises ou reflexões, e por ser fonte de todos os pensamentos e percepções. É neste mundo que estamos inseridos e que interagimos com o outro. Para alcançarmos o verdadeiro sentido do mundo não podemos ignorar a reflexão como acontecimento, uma vez que ela manifesta-se como uma verdadeira criação, em que o mundo é dado ao sujeito porque “o sujeito é dado a si mesmo” (HUSSERL, 1986).

A inserção desta pesquisa na fenomenologia possibilitou que a sua condução fosse direcionada à etnometodologia, devido aos seus postulados e procedimentos se harmonizarem com a linha de raciocínio e com os propósitos desta investigação, no que concerne aos métodos utilizados pelos indivíduos para interpretar e pôr em ação suas atividades práticas e cotidianas; ao interesse pela forma como os indivíduos interagem com seus contextos e pela maneira como são construídas suas percepções e interpretações do mundo.

Essa conduta, além de necessária, foi a mais adequada, pois ao decidirmos investigar as histórias de leitura de crianças e adolescentes imersos em situação de risco, amparados por ONGS, estávamos interessados em conhecer o cotidiano dessa população, a forma como eles percebiam e significavam suas experiências de leitura construídas no dia a dia. Para tal, precisávamos conhecer a maneira como as crianças e os jovens agem, a forma das suas ações, o jeito que encontram para enfrentar as adversidades, as situações corriqueiras que a vida lhes impõe.

Sendo assim, a abordagem etnometodológica atendeu à necessidade de referenciar teoricamente essa pesquisa, haja vista que, desde a sua concepção, ela refletia um fazer etnometodológico em todas as etapas, na escolha do objeto, na pesquisa de campo e na condução das entrevistas.

Nosso primeiro contato com a etnometodologia ocorreu a partir da leitura da tese de Dumont (1998): “O imaginário feminino e a opção pela leitura de romance em séries.” E, ainda da leitura do livro de Coulon (1998), intitulado etnometodologia. Até então, buscávamos uma metodologia para esta pesquisa que ajudasse a traçar os delineamentos básicos a serem tomados, ou seja: qual a abordagem mais adequada, como analisar os dados coletados e sob quais pontos de vista interpretá-los.

A etnometodologia surgiu a partir dos trabalhos do sociólogo Harold Garfinkel, quando em 1963 desenvolveu um estudo a respeito dos jurados das cortes norte-americanas,

no qual pesquisava como as pessoas leigas se utilizavam de alguns procedimentos e técnicas que são similares àquilo que, em Sociologia, denomina-se *metodologia científica*. Tais procedimentos tinham preocupações com a montagem de *relatos adequados*, denominados por Garfinkel de sentido *relatável (accountable)* de suas atividades.

De certa maneira, os jurados praticavam uma metodologia do senso comum, uma etnometodologia, em que o termo ‘etno’ se refere a um conhecimento de senso comum utilizado por um membro de uma sociedade para um propósito específico, e o termo ‘metodologia’ se reporta aos procedimentos implementados pelo senso comum na representação corrente do mundo e da ação. Os etnométodos, então, compreendem uma lógica do senso comum (COULON, 1998).

Percebemos assim, que Garfinkel (1963) desenvolveu a noção de que as ações dos atores sociais não podem ser desvinculadas da linguagem através da qual são descritas. A linguagem expressa, na forma de relatos, uma série de práticas ordinárias estabelecidas em determinada comunidade, em determinado contexto. Para o autor, o comportamento das pessoas é construído nas interações por meio de um processo de linguagem e negociação contínuo e situado, ou seja, não há uma estrutura rígida e imutável que orienta o agir das pessoas.

Essa distinção evidencia que no cotidiano das relações sociais, em todo grupo social, são construídas normas de convívio entre os seus integrantes. Sob esse argumento, Dumont (1998, p. 152) afirma que

Garfinkel estabeleceu um novo território pra a análise sociológica, ou das ações, baseada no estudo das propriedades do raciocínio e do senso comum. Segundo o autor, os atores sociais responderam não só ao comportamento percebido, aos sentimentos, motivos, relacionamentos e outros aspectos da organização social da vida e seu contexto, como também à normalidade destes eventos, ou seja, suas chances de recorrência, sua comparação com eventos passados e as condições para estas recorrências.

Em se tratando das falas dos sujeitos, Garfinkel apoiou os postulados da etnometodologia para estudar a linguagem na teoria de dois pensadores⁷⁵ que a veem como um fenômeno social, empregada, essencialmente, com o objetivo de promover a comunicação.

⁷⁵ WITTGENSTEIN, Ludwig (1979) e AUSTIN, John (1961) evidenciam que mais do que considerar que os atores se encontram imersos num contexto de ação, para o qual se aplicam regras aprendidas e incorporadas e mais do que analisar, em consequência, suas ações como se elas fossem guiadas ou causadas por essas regras, propõe-se adotar uma abordagem que considera as normas e as regras como máximas de conduta.

Wittgenstein (1979) e Austin (1961) referem que, ao empregar a linguagem, os sujeitos têm uma intencionalidade que, por sua vez, está ligada à subjetividade de cada ator.

Nesse sentido, a etnometodologia está comprometida com o estudo do mundo cotidiano como um tópico de investigação e do conhecimento do senso comum, atitude da vida cotidiana empregada pelos membros da sociedade para descrever suas experiências no mundo como realidade fática (PAIXÃO, 1986).

Para essa vertente, todo ator social é capaz de interpretar o mundo e de construir um raciocínio sociológico prático; sendo assim, interessa aos pesquisadores etnometodológicos as definições que as pessoas elaboram o saber produzido por elas, um saber do senso-comum que sempre foi rejeitado pela ciência profissional.

A etnometodologia, portanto, trabalha com uma perspectiva de pesquisa compreensiva, considerando que a realidade socialmente construída está presente na vivência cotidiana de cada um e que em todos os momentos podemos compreender as construções sociais que permeiam nossa conversa, nossos gestos, nossa comunicação, etc. Para Coulon (1998), aceitar esse fato significa compreender que os atores sociais definem permanentemente as instituições nas quais vivem em sua vida cotidiana.

A vertente etnometodológica se apóia na ideia de que o segredo do mundo social desvenda-se na análise dos etnométodos, isto é, dos procedimentos que os membros de um grupo social utilizam para produzir e reconhecer seu mundo, para torná-lo familiar ao mesmo tempo em que o vão construindo (RIVERO, 2010).

Uma das principais contribuições da etnometodologia reside no fato de podermos nos valer do olhar dos participantes para entender o que eles estão fazendo. As suas interações e o modo como eles tratam as suas ações e as ações dos outros são o foco de análise dos etnometodólogos.

Por essa razão, procuramos detalhar a etnometodologia pelo que representa hoje para pesquisas e experiências já comprovadas entre os pesquisadores na área da Pedagogia, das Ciências Sociais e da Ciência da Informação, e por ser uma perspectiva de pesquisa que busca uma nova postura intelectual, não apenas para definir procedimentos adotados pelo pesquisador, mas sim definir o campo de investigação e os processos desenvolvidos pelos atores que serão estudados em seu dia-a-dia.

Segundo McHoul (1982), um dos meios mais eficazes para descobrir novas formas de entendimento de uma ação social específica como à leitura, por exemplo, seria por meio do paradigma etnometodológico, que oferece uma nova forma de entrevistar e abordar as pessoas, de investigar acordo entre colegas culturais e investigar as propriedades racionais de

expressões de indexação e outras ações de práticas contínuas e contingentes organizadas na vida cotidiana.

Adentrar na etnometodologia, para melhor compreendê-la, significa olhar o objeto de pesquisa conhecendo a diversidade de termos e de conceitos trabalhados, para explicar como as pessoas comuns podem ser entendidas como sociólogos de si mesmas e de sua realidade. Porém, destacamos apenas cinco termos chave, considerando-os importantes para a operacionalização de pesquisas na área da Ciência da Informação.

Reconhecendo que a etnometodologia não faz alusão ao método, mas ao campo de investigação, tratamos os termos-chave, de modo a focalizar e explicitar os conceitos de: *prática ou realização; indicialidade; reflexividade; noção de membro e; relatabilidade (accountability)* (COULON, 1998).

O último conceito foi amplamente utilizado na pesquisa em questão, por entendermos que se trata da materialização da capacidade que os sujeitos têm para descrever e construir a realidade. Ela ocorre a partir da objetividade (objetivação) do mundo social como produto de atividades práticas dos atores sociais.

A **prática ou realização** é a capacidade do sujeito de produzir e significar suas ações. parte do pressuposto de que a realidade social é tida como prática construída no cotidiano pelos atores sociais. A partir desse conceito, percebemos que as práticas de leitura nos *locus* da pesquisa não são fatos preexistentes, mas sim uma prática social construída no dia-a-dia dos sujeitos.

Dessa forma, para compreendê-las, tivemos que ficar atentos as atividades desenvolvidas entre os sujeitos da pesquisa. Ir além da coleta de dados, chegar a (re) construção, a (re) descoberta, e a (re) ressignificação dos fatos relatados. Isto é, observar o que de fato ocorre no cotidiano das crianças e dos adolescentes em situação de risco, quando participam das práticas de leituras nas ONGS pesquisadas.

A **indexalidade ou indicialidade** se refere às circunstâncias que cercam uma palavra, uma situação. Parte da premissa de que é através da linguagem que a vida social é constituída. Nas relações cotidianas, as pessoas conversam, indagam, respondem. Isso significa que, assim como a língua, as ações sociais precisam ser indexadas.

No caso específico desta pesquisa, a *indexalidade* nos orientou no sentido de adentrar, conhecer o contexto da pesquisa, visto que as falas coletadas nas entrevistas são insuficientes e não podem ser consideradas sem o pesquisador compreender o contexto social em que elas são proferidas. Constatamos a *indicialidade* no grupo pesquisado, logo que as crianças e os adolescentes partilharam as lembranças do tempo vivido na família, na escola, na rua, por

meio de nomes e expressões que despertaram a memória afetiva, a imaginação e a criatividade conforme pudemos testemunhar, quando falaram de um tempo que nós não havíamos vivenciado.

Para amainar os momentos vividos, decidimos nos dedicar à recuperação das indicialidade, através das práticas de leitura. Assim o grupo materializou suas memórias, sua linguagem cotidiana, através de teatro de bonecos e contações de histórias. Segundo Garfinkel (2006), a linguagem natural, ordinária, por meio da qual as pessoas se expressam em seu dia a dia, é profundamente indicial, pois, para cada ator social, o significado de sua linguagem cotidiana depende do contexto em que ela se manifesta.

A **reflexividade** designa práticas que ao mesmo tempo descrevem e constituem o quadro social e não pode ser confundida com reflexão. A reflexividade evidencia que o processo de ação social se constitui e se é constituído, pois à medida que falamos, estamos construindo o sentido, a ordem e a racionalidade do que estamos fazendo naquele momento. (COULON, 1998).

Por essa linha de raciocínio compreendemos que os discursos dos sujeitos da pesquisa apresentam características que podem ser utilizadas para descrever o seu mundo social, por isso precisam ser explorados nas entrevistas. Percebemos, ainda, que, ao falarem sobre leitura, descrevem-na e, ao mesmo tempo, constroem a realidade, fazem seus caminhos e por eles são também refeitos, devido o processo de ação–reflexão, no qual as marcas de sujeito *no* e *com* o mundo se revelam.

A **noção de membro** instituída pela etnometodologia, diz respeito a uma pessoa que, tendo incorporado os etnométodos⁷⁶ de um grupo social considerado, exhibe “naturalmente” a competência social que o agrega a esse grupo e lhe permite fazer-se reconhecer e aceitar. Concebe que uma pessoa é um membro de um grupo, não por ela pertencer a um grupo em relação face a face, mas porque domina a linguagem desse grupo. Consequentemente, para ser membro do grupo é necessário: aprender a linguagem natural do grupo, que possui uma série de termos indiciais; apreender a *relatabilidade/reponsabilidade/accountability* do grupo. Essa pesquisa por se inserir no contexto de crianças e jovens, compreende a noção de membro como a pessoa dotada de um saber fazer, de um conjunto de métodos e procedimentos, que a tornam capaz de inventar mecanismos de adaptação para dar sentido ao mundo que a cerca (COULON, 1998).

⁷⁶ São métodos que as pessoas usam para entender e construir a realidade que as cerca.

Ao trabalhar com crianças e jovens imersos em situação de risco, frequentemente, manejados por outras mãos que por eles se responsabilizam, consideramos relevante ter apreendido os dispositivos de adaptação que cada um como membro, desenvolveu. Dentre eles, aceitar/superar uma realidade que deixa marcas de agressão social, a nosso ver, se tornou um dispositivo fundamental para essa população conquistar a autonomia de membro, a fim de estruturar seu dia a dia, assumir suas ideias, sem modelos prévios para encontrar, através dos etnométodos, as adaptações necessárias no calor de cada momento.

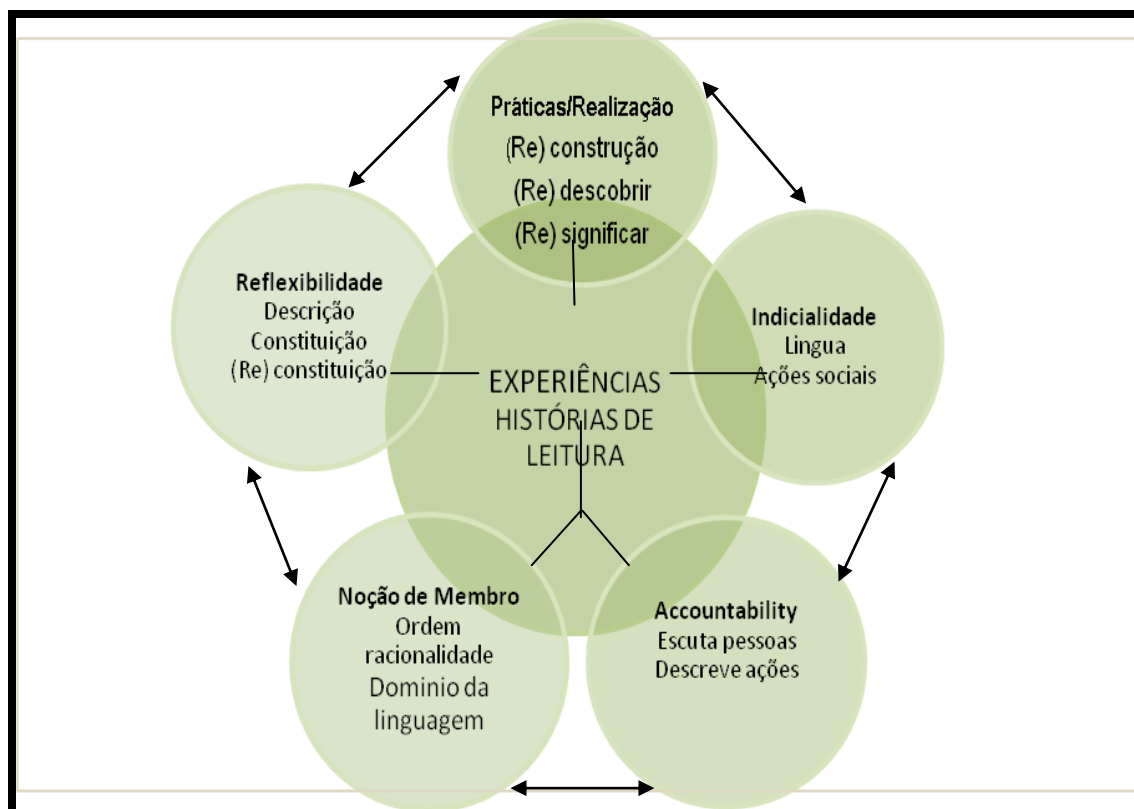
A relatabilidade, descritibilidade (*accountability*) é a característica que permite fluir a comunicação entre os sujeitos sociais, tornando as atividades práticas racionais compartilháveis, objetivando a intersubjetividade e a constituição da ação social do conhecimento. Daí sua aproximação ao interacionismo simbólico⁷⁷, cujo foco concentra-se nos processos de interação social — que ocorrem entre indivíduos ou grupos.

No caso das histórias e experiências de leitura de crianças e de adolescentes em situação de risco, uma primeira aproximação com o princípio da *accountability* ocorreu a partir das descrições e dos relatos de suas histórias e experiências, quando revelaram realidades específicas de suas vidas. Constatamos assim, que o mundo fornecido pela *accountability* é a representação de um universo local, centrado principalmente ao redor de um grupo limitado de pessoas, que no caso específico dessa pesquisa se resume ao universo da Casa Pequeno Davi e das Aldeias Infantis SOS, onde acontece objetivação do mundo social como produto de atividades práticas desses atores em interação.

Ancorados nos termos indiciais da etnometodologia, estabelecemos um arcabouço para as nossas análises, considerando o contexto e os sujeitos da tese (crianças e adolescentes = falas específicas, lócus específicos = abrigos, cotidiano fora da convivência familiar, senso comum. Postos os termos chave da etnometodologia, decidimos esquematizá-los, a fim de contemplar uma visão ilustrativa da complementaridade entre esses conceitos.

⁷⁷ Tem como premissas básicas: o modo como um indivíduo interpreta os fatos e age perante outros indivíduos ou coisas, depende do significado (ou significados) que ele atribui a esses outros indivíduos e coisas; o significado, porém, é resultado dos (ou é construído a partir dos) processos de interação social. (BLUMER, 1969).

QUADRO 1 – Termos chave da etnometodologia em sintonia com o objeto de pesquisa



Fonte: Elaborado pela autora. Adaptada de Araújo; Barreto (2012)

Diante do exposto, afirmamos que os pontos etnometodológicos se complementam. No caso, específico, dessa pesquisa, principalmente no que diz respeito, a indicialidade e a noção de membro, visto que as crianças e os jovens envolvidos nas práticas de leitura compartilharam de uma linguagem comum e interagiram com seus pares, construindo redes de significados, a fim de tornar o ato de ler mais prazeroso e mais facilmente compreendido.

Esse fato foi percebido quando observamos às conversas das crianças e dos jovens, surgidas espontaneamente. Ao compartilhar seu dia-a-dia e seus etnométodos, aproximaram a reflexividade e a reflexão que somadas redimensionaram o grupo a adquirir mais consciência de sua capacidade co-criadora da realidade. Acreditamos que essa junção favorece o empoderamento dos sujeitos da pesquisa. Valorizar os matizes das reflexividades plurais através da expressão surgidas nas práticas de leitura é reconhecer que ela é ela é única na medida em que é criada a partir faz fontes íntimas de significação, pelas quais damos sentido ao mundo.

Os cinco conceitos chave são norteadores do pensamento de Garfinkel (2006), tomados como referência para o pensar etnometodológico. O conjunto destes conceitos é que

possibilita a prática da “sociologia profana”⁷⁸ Garfinkeliana (COULON, 1998). A noção de profana direciona a ênfase que se dá em compreender a construção do cotidiano a partir de elementos do senso comum de uma determinada coletividade, assim como valorizar a organização naturalística de um grupo social por meio de suas práticas.

Embora a Sociologia tradicional pregue a disjunção entre os mundos do senso comum e da ciência, podemos dizer que existe uma identidade entre esses dois domínios, muito bem lembrada por Garfinkel, em sua etnometodologia, quando observou que os componentes de um júri utilizavam-se do senso comum para chegar a argumentos e conclusões comprovadas (DUMONT, 1998). A autora alerta que

[...] a prática de se iniciar especulação com base no senso comum e na contextualização é notória no fazer científico, principalmente em situações onde não se possui o apoio de um marco teórico substancial de postulados, inclusive de informações básicas levantadas por pesquisas e estatísticas macro-ambientais de comunidades, que deveriam ser realizadas por órgãos oficiais e que, sem dúvida alguma, ajudariam substancialmente no conhecimento do contexto macro de leitores carentes não só nos aspectos socioeconômicos como também nos culturais (DUMONT, 1998, p. 160).

Analisando a incipiência de informações sobre o efeito da leitura na vida do leitor, principalmente de sujeitos/leitores de comunidade socioeconômica e cultural carente, constatamos que a presença do senso comum é notória no fazer científico. Por isso, escolhemos algumas técnicas de coleta de dados utilizadas em pesquisas etnometodológicas, a saber: observação participante, entrevistas fundamentadas nos princípios da história de vida tópica, na escuta sensível (BARBIER, 1993) e nos desenhos comentados. considerada um encontro social, no qual o entrevistador e o entrevistado se tornaram coprodutores de conhecimento.

Para efetivar essa etapa, exploramos os seguintes instrumentos: gravador, câmera digital e diário de campo. No tocante à gravação das falas e registro de fotos, tivemos a preocupação de solicitar a autorização prévia para tal procedimento junto aos responsáveis pelos sujeitos envolvidos na pesquisa, através do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE).

Reconhecendo que os dados obtidos emergiram da experiência cotidiana, calcada em uma visão de mundo acrítica revelada por crianças e jovens, procuramos distinguir com vigor facetas diversas apontadas nas análises, de forma que a validação dos dados se processou sob

⁷⁸ Está relacionada à ênfase que se dá em compreender a construção do cotidiano, assim como valorizar a organização naturalística de um grupo social por meio de suas práticas (GARFINKEL, 1963).

a inspiração etnometodológica, na qual os interlocutores – ao categorizar eventos e inferir intenções, tornam suas falas uma fonte rica de raciocínio lógico formalizado, constituída por sobreposições de vozes, simetrias e repetições que resgatam o valor do senso comum no processo de produção e socialização do conhecimento.

Nesse sentido, a utilização da etnometodologia na pesquisa foi estruturada com vista a compreender como ocorre o processo das práticas de leitura como construção coletiva que ocorre por meio de interações sociais no cotidiano das ONGS. Para tal, cruzamos a indexicalidade (expressões narrativas contextuais) e a *accountability* garfinkeliana (compartilhamento da comunicação e das práticas dos sujeitos), para conhecer como as crianças e os adolescentes construíram suas histórias de leitura e edificaram o ponto de encontro entre a leitura e o seu efeito no mundo vida dos sujeitos da pesquisa.

5 CONCLUSÃO: PARA NÃO COLOCAR UM PONTO FINAL

As descobertas realizadas nos permitem afirmar que experimentamos sempre uma grande apreensão ao tecer as considerações finais de um trabalho, porque acumulamos surpresas e indagações que, durante o seu projeto, não foram previstas. Todavia, retomando o problema inicial e os objetivos propostos que se articulam para responder em que a etnometodologia pode contribuir para as experiências investigativas na área da Ciência da Informação. Nesse sentido, apresentamos algumas deferências que tencionam ampliar os postulados etnometodológicos como uma postura científica, como um cunho metodológico que considera os procedimentos que um grupo utiliza para produzir, reconhecer seu mundo e construir sua realidade, acreditando no senso comum como algo que vai além da comunicação verbal, pois nele, o pesquisador consegue ver emoções, sentimentos, anseios e necessidades, sem fugir ao rigor científico, que uma pesquisa exige.

Percebemos neste trabalho o propósito de incentivar estudos e pesquisas na área da Ciência da Informação voltadas aos procedimentos implementados pelo senso comum, a utilizarem à abordagem etnometodológica como um arsenal metodológico permanente e dinâmico, discutível e discutido, em pesquisas e experiências comprovadas entre pesquisadores na área da Educação e das Ciências Sociais, em diversas áreas do conhecimento humano, mas, ainda incipiente na Ciência da Informação, conforme, constatou a pesquisa em pauta, que partiu da visão leitor, como estes interagem com o seu cotidiano, tentando transformá-los e sendo transformados por ele.

Face ao exposto, constatamos que a Ciência da Informação pode, assim, encontrar nessas incursões apresentadas, novas possibilidades para enfrentar os desafios que se colocam

na relação entre usuário e profissional da informação, com base na compreensão do fenômeno vivenciado por eles num momento de interação; no entendimento das necessidades informacionais que se apresentam no contexto social,

A carga contributiva da Etnometodologia para a Ciência da Informação, além de descobrir o mundo real dos sujeitos, permite não só observá-los, mas também conhecer o que dizem a seu respeito. Essa sintonia se apresenta, ainda, na articulação das pesquisas voltadas para as práticas de leitura, visto que seu postulado investiga as propriedades racionais de expressões de *Indexalidade* – que diz respeito às circunstâncias que cercam uma palavra; *Reflexibilidade* – que se articula com o processo de ação-reflexão, no qual as marcas de sujeito *no* e *com* o mundo, se refletem; *Relatabilidade* – equivalência entre fazer/falar uma interação.

Sendo assim, a inserção desta pesquisa na etnometodologia possibilitou que a sua condução fosse direcionada aos propósitos desta investigação, no que concerne aos métodos utilizados pelos indivíduos para interpretar e pôr em ação suas atividades práticas e cotidianas; ao interesse pela forma como os indivíduos interagem com seus contextos e pela maneira como são construídas suas percepções e interpretações do mundo.

Essa conduta, portanto, além de necessária, foi a mais adequada, pois ao decidirmos investigar as histórias de leitura de crianças e adolescentes imersos em situação de risco, amparados por ONGS, estávamos interessados em conhecer o cotidiano dessa população, a forma como eles percebiam e significavam suas experiências de leitura construídas no dia a dia. Para tal, precisávamos conhecer a maneira como as crianças e os jovens agem, a forma das suas ações, o jeito que encontram para enfrentar as adversidades, as situações corriqueiras que a vida lhes impõe.

Concluimos que a etnometodologia é mais uma atitude do que um postulado propriamente dito. Por isso, convém inferirmos que seus postulados dialogam em uma perspectiva teórico-metodológica que subjaz ao trabalho de pesquisadores nas diversas áreas da ciência, haja vista as características inerentes dos autores que se consideram etnometodólogos, a saber: o predomínio de suas investigações em torno do senso comum, das práticas sociais, do interesse pela vida cotidiana e pela linguagem natural, das experiências cotidianas dos sujeitos sociais.

Constatamos que a literatura sobre etnometodologia é relativamente vasta, entretanto, no campo da Ciência da Informação, os estudos e as pesquisas, ainda, são incipientes. Sugerimos a abertura de diálogo entre a etnometodologia e a Ciência da Informação, a fim de suprir a lacuna de estudos empíricos etnometodológicos que venham subsidiar os estudos

qualitativos em pesquisas que buscam focar os procedimentos e as práticas cotidianas implementadas pelo senso comum, no processo permanente de construção e reconstrução social da realidade.

REFERÊNCIAS

- DUMONT, L. M. M. Leitura via de acesso ao conhecimento: In: SANTOS, Jussara Pereira (Org.) **A leitura como prática pedagógica na formação do profissional da informação**. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2007. p.65-76
- ARAÚJO, M. L. F.; BARRETO, E. S. B.. A etnometodologia como abordagem metodológica desveladora de práticas pedagógicas. In: COLÓQUIO INTERNACIONAL EDUCAÇÃO E CONTEMPORANEIDADE, 6., São Cristóvão/SE. **Anais...** São Cristóvão/SE: Universidade Federal de Sergipe, 2012. p. 1-12.
- ARIÈS, P. **História social da criança e da família**. Rio de Janeiro: LTC, 1981.
- AUSTIN, J. L. **Philosophical Papers**. Oxford: Oxford University Press, 1961.
- BARBIER, R. A escuta sensível em educação. **Cadernos ANPED**, Belo Horizonte, n.5, p. 11-43, 1993.
- BECKER, H. **Métodos de pesquisa em Ciências Sociais**. 2. ed. São Paulo: Hucitec, 1994.
- BLUMMER, H. **El interaccionismo simbólico: perspectivas y metodo**. Barcelona: Hora, 1969.
- COULON, A. **Etnometodologia**. Petropolis: Vozes, 1998.
- DUMONT, L. M. M. **O imaginário feminino e a opção pela leitura de romances de séries**. Rio de Janeiro, 1998. Tese (Doutorado em Ciência da Informação). Rio de Janeiro: Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO, 1998.
- FREIRE, P. **A importância do ato de ler: em três artigos que se complementam**. São Paulo: Cortez, 1982.
- GARFINKEL, H. A conception of and experiments with, 'trust' as a condition of stable concerted actions. In: **Motivation and social interaction**. New York: The Ronald Press, 1963.
- GARFINKEL, H. **Studios en etnometodología**. Barcelona: Anthropos, 2006.
- HEYWOOD, C. **Uma história da infância: da Idade Média a época contemporânea no Ocidente**. Porto Alegre: Artmed, 2004.
- HUSSERL, E. **A idéia da fenomenologia**. Lisboa: Edições 70, 1986.
- KUHLMANN JÚNIOR, M. **Infância e educação infantil: uma abordagem histórica**. Porto Alegre: Mediação, 1998.
- MCHOUL, A. W. **Telling how texts talk: essays on reading and ethnomethodology**. London: Routledge & K. Paul, 1982.

PAIXÃO, A. L. A etnometodologia e o estudo do poder: notas preliminares. **Análise e Conjuntura**, Belo Horizonte, v. 1, n. 2, p. 93-110, maio/ago. 1986.

PETIT, M. **Os jovens e a leitura**: uma nova perspectiva. São Paulo: Ed. 34, 2008.

RIVERO, C. M. L. **A etnometodologia na pesquisa qualitativa em Educação**: caminhos para uma síntese. Disponível em: <<http://www.sepq.org.br/Isipeq/anais/pdf/mr2/mr2-5.pdf>>. Acesso em: 5 mai. 2010.

WITTGENSTEIN, L. **Investigações filosóficas**. Trad. de José Carlos Bruni. São Paulo: Abril Cultural, 1979.

A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL DO DOCENTE FRENTE À LACUNA DA FORMAÇÃO INICIAL DIDÁTICO-PEDAGÓGICA

THE TEACHER INFORMATION LITERACY FRONT OF THE GAP OF INITIAL DIDACTIC AND PEDAGOGIC TRAINING

Jaciane Freire Santana
Sandra Albuquerque Siebra

Resumo: A partir dos estudos de usuários e comportamento informacional esta pesquisa mapeia as competências informacionais evidenciadas na prática dos docentes da Universidade Federal de Pernambuco. Para isso, leva-se em conta que muitos docentes iniciam sua carreira sem uma formação inicial didático-pedagógica e se valem do conhecimento sobre o conteúdo para ministrar suas aulas. Além do fato que, na sociedade atual, caracterizada pelo uso intensivo da informação e pelo compartilhamento do conhecimento, é condição básica para toda e qualquer pessoa saber acessar e usar, de maneira eficaz, a informação. Esta pesquisa é considerada descritiva uma vez que observa, registra, analisa e interpreta os fatos. Utilizou como instrumento de coleta de dados um questionário, que foi elaborado a partir do modelo dos 7 pilares da competência informacional proposto pela *Society of College, National and University Libraries*. O universo da pesquisa abrangeu os docentes da Universidade Federal de Pernambuco, contemplando os 3 campi e com representantes de todas as áreas do conhecimento. Os docentes foram convidados a participar da pesquisa por email e a responder o questionário, que foi disponibilizado online com o auxílio da ferramenta *SurveyMonkey*. Adicionalmente, foi utilizada a metodologia dos 4 polos das Ciências Sociais (epistemológico, teórico, morfológico e técnico) para condução e escrita do estudo. Os resultados foram analisados estatisticamente e confrontados com as questões relativas aos 7 pilares. Estes resultados apontaram que, entre outras coisas, a maioria dos docentes identifica que é necessária uma formação didático-pedagógica para o melhor exercício profissional; que precisam de atualização constante e, para isso, costumam frequentar congressos, simpósios e eventos diversos; e que, mesmo com o advento da internet e com a quantidade da informação disponível digitalmente, a principal fonte de informação dos docentes da amostra ainda é o livro.

Palavras-chave: Competência Informacional. Comportamento Informacional. Formação Docente.

Abstract: Based on user studies and information behavior, this research maps the information literacy evidenced in teaching practice. Considering the problem of the knowledge necessary for teachers teaching practice and the fact that there are teachers with a deficit in initial didactic-pedagogic formation, we sought to identify whether such a gap in his training has become an obstacle to their professional development. In this context, the goals of the research were to map the guidelines for the development and study of information literacy of professors in the area of undergraduate education. This research is considered as descriptive notes, records, analyzes and interprets the facts. It was used as an instrument for data collection a questionnaire, which was developed from a model of the 7 pillars of information literacy proposed by the Society of College, National and University Libraries. The research universe was professors at Universidade Federal de Pernambuco, covered the 3 campuses and all areas of knowledge. They were invited to participate in the study and answer the questionnaire, which was made available online with the help of the tool *SurveyMonkey*, by email. Additionally, we used the methodology of the social sciences called 4 poles (epistemological, theoretical, technical and morphological) to conduct the research. The

results were statistically analyzed and confronted with issues relating to the 7 pillars. These results indicated that, among other things, most faculty identifies a didactic-pedagogic training for the best professional practice is required; who need constant updating and, therefore, often attending conferences, symposia and other events; and that even with the advent of the internet and the amount of information available digitally, the main source of information for teachers of the sample is still the book.

Keywords: Information behavior. Information Literacy. Teacher Training.

1 INTRODUÇÃO

Cotidianamente, usa-se informação para qualquer finalidade e esta será sempre caracterizada como indispensável para aquilo que se propõe. Para o docente é condição básica a capacidade de adquirir, tratar e interpretar a informação que se encontra disponível em diferentes meios, a fim de transformá-la em conhecimento. Isso porque informação e conhecimento permeiam as atividades de ensino, pesquisa e extensão realizadas por eles. De fato, segundo Belluzzo (2004), no contexto educacional, os indivíduos devem aprimorar suas competências para a aprendizagem contínua, para a compreensão da informação e de sua abrangência, em busca das capacidades necessárias para a geração de novos conhecimentos e sua aplicabilidade ao cotidiano das pessoas e das comunidades ao longo da vida.

Neste cenário, no âmbito desta pesquisa teve-se como questões motivadoras: o docente possuía informações sobre didática e sobre como atuar como docente no início da sua carreira? Quais as principais fontes de informação que o docente utiliza para realização do seu trabalho prático de lecionar? O docente está ciente da necessidade de formação continuada?

Nesse contexto, surge o tema competência informacional que é um conjunto de competências e habilidades individuais que pode ser colocado em ação nas situações práticas do trabalho com a informação, bem como na vida pessoal. Assim, o objetivo desta pesquisa foi mapear as competências informacionais dos docentes da UFPE com foco no ensino de graduação, com base no modelo dos 7 pilares proposto pela *Society of College, National and University Libraries* (SCONUL).

É sabido que especificar exatamente o que os professores sabem ou precisam saber para sua prática profissional é muito difícil, até porque cada contexto/área tem suas necessidades específicas e a prática de ensino não segue necessariamente regras fixas para assegurar uma atividade bem sucedida. No entanto, de acordo com Geni Slomski, é possível ter uma “ideia sobre os conhecimentos envolvidos no ato de ensinar e avaliar a natureza e a origem desses saberes envolvidos à prática docente.” (2007, p. 100).

Com a realização dessa pesquisa buscou-se evidenciar e documentar parâmetros para mapear as competências informacionais de docentes, a fim de colaborar para que eles possam

refletir e compreender melhor as suas próprias necessidades de informação e os parâmetros relacionados à competência em informação.

2 O DOCENTE UNIVERSITÁRIO

Em uma visão macro, a educação superior é um dos pilares para o desenvolvimento econômico-social de uma nação, uma vez que, seu sucesso fomenta a Pesquisa & Desenvolvimento (P&D), que alimenta um ciclo virtuoso: quanto mais pesquisa, mais desenvolvimento econômico e social. Nesse ciclo um elemento chave é o docente universitário. De fato, para Meyer Júnior e Barbosa a “qualidade de uma instituição de educação superior é medida pelo mérito do seu corpo docente”. (2006, p. 3).

Paquay e Wagner (2001) conceituam a docência como atividade especializada responsável pela transmissão dos saberes às gerações. Tardif e Gauthier (2001) partem para uma visão com característica mais prática da docência. Nesta perspectiva, ela atua como prática social dirigida por racionalidade técnica e por saberes profissionais, baseando-se na interação entre: visão de ensino aprofundada na racionalidade da prática cotidiana e os saberes contraídos na educação continuada. Ibiapina usa minúcia para conceituar a profissão do professor, para ela a docência inclui na significação elementos como:

a necessidade dos professores construírem saberes e competências específicos do ofício; racionalizarem conhecimentos por meio da reflexão antes, durante e após a ação; sistematizarem ações educativas; dedicarem-se exclusiva e integralmente a essa profissão; submeterem-se a rígidos rituais acadêmicos, éticos e deontológicos; compartilhar os problemas coletivos da profissão e conduzirem o processo de formação inicial e contínua como instrumentos privilegiados de construção da identidade profissional (IBIAPINA, 2006, p. 58-59).

Em praticamente todas as definições propostas, a prática docente é considerada uma atividade que demanda saberes e/ou competências específicas. De forma simplificada Guimarães une os dois termos e identifica os saberes docentes como “o conjunto de conhecimentos (teóricos e práticos) e competências (habilidades, capacidades e atitudes) que estruturam a prática e garantem uma boa atuação do professor” (GUIMARÃES, 2005, p. 34).

Perrenoud, por sua vez, faz uso do termo competência para tratar da prática docente, e a conceitua como a “faculdade de mobilizar um conjunto de recursos cognitivos (saberes, capacidades, informações etc) para solucionar com pertinência e eficácia uma série de situações (PERRENOUD, 2000).

3 COMPETÊNCIA E COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

A realidade atual requer que todo indivíduo conviva com uma dimensão exorbitante de informação, disseminada a partir da popularização das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC). Isso configura um desafio para aqueles que precisam satisfazer a sua necessidade de informação. Conforme observado por Kuhlthau (1997) encontrar significados em ambientes onde há muita informação não é fácil. Neste contexto, emerge a competência informacional como um conjunto de competências e habilidades individuais que pode ser colocado em ação nas situações práticas do trabalho com a informação, assim como na vida pessoal.

Inicialmente, o termo competência informacional, de acordo com Campello (2003), designava habilidades voltadas ao uso da informação eletrônica. Porém, o escopo da definição do termo evoluiu e extrapolou os limites da tecnologia. De acordo com Dudziak, competência informacional é caracterizada como:

um processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessários à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2001, p. 143).

A definição considerada no contexto dessa pesquisa é a da *Association for College and Research Libraries* (ACRL), que define competência informacional como a “habilidade para reconhecer, quando existe a necessidade de buscar a informação, estar em condições de identificá-la, localizá-la e utilizá-la efetivamente para um objetivo específico e pré-determinado” (ACRL, 2000). Para desenvolver tal competência, diversas instituições internacionais tais como a *American Library Association* (ALA) e a Federação Internacional das Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) propõem diretrizes para que as instituições de fomento a pesquisa, de ensino e bibliotecas, bem como professores, viabilizem um ambiente propício para a competência.

Sob outro enfoque há estudos que enumeram listas de habilidades que permitem a formação de cidadãos e profissionais competentes em informação. A partir das diretrizes, verifica-se que a competência informacional possui várias dimensões de acordo com quem a promove ou a pratica, porém, há um entendimento geral sobre que são necessárias habilidades individuais para desenvolver o aprender a aprender e a continuidade do aprendizado ao longo da vida.

A análise da competência informacional ocorre, geralmente, a partir do mapeamento do comportamento informacional, este é caracterizado como

todo comportamento humano relacionado às fontes e canais de informação, incluindo a busca ativa e passiva de informação e o uso da informação. Isso inclui a comunicação pessoal e presencial, assim como a recepção passiva de informação, como a que é transmitida ao público quando este assiste aos comerciais da televisão sem qualquer intenção específica em relação à informação fornecida (WILSON, 2000, p. 49).

Em suma, o comportamento informacional é um processo complexo com interveniência de elementos internos (sentimentos, percepções e estados mentais), bem como elementos externos (contextos ambientais, demográficos, econômicos e sociais). O comportamento informacional parte do reconhecimento de um problema ou necessidade até a busca por uma solução compatível. Assim, o comportamento informacional agrega as questões relativas à necessidade, busca e uso da informação, e os estudos são direcionados a estes aspectos.

A literatura dispõe de alguns modelos ou padrões de competência informacional (ex: Sete faces da competência informacional de Cristine Bruce, The Big 6), porém, para consecução dos objetivos da pesquisa, optou-se pelo modelo dos 7 Pilares proposto pela Society of College, National and University Libraries (SCONUL), que será descrito na subseção a seguir.

3.1 Modelo dos 7 Pilares

O modelo dos sete pilares da SCONUL define as principais habilidades, competências, atitudes e comportamentos relacionados à competência informacional dos indivíduos. Tal modelo foi lançado inicialmente em 1999 e atualizado em 2011.

Para a SCONUL, o indivíduo desenvolve habilidades informacionais quando ele perpassa por um processo contínuo e holístico, com atividades, muitas vezes simultâneas, e ações que podem ser englobadas dentro dos 7 Pilares da competência informacional (FIG. 1).

FIGURA 1 – Panorama da Competência Informacional

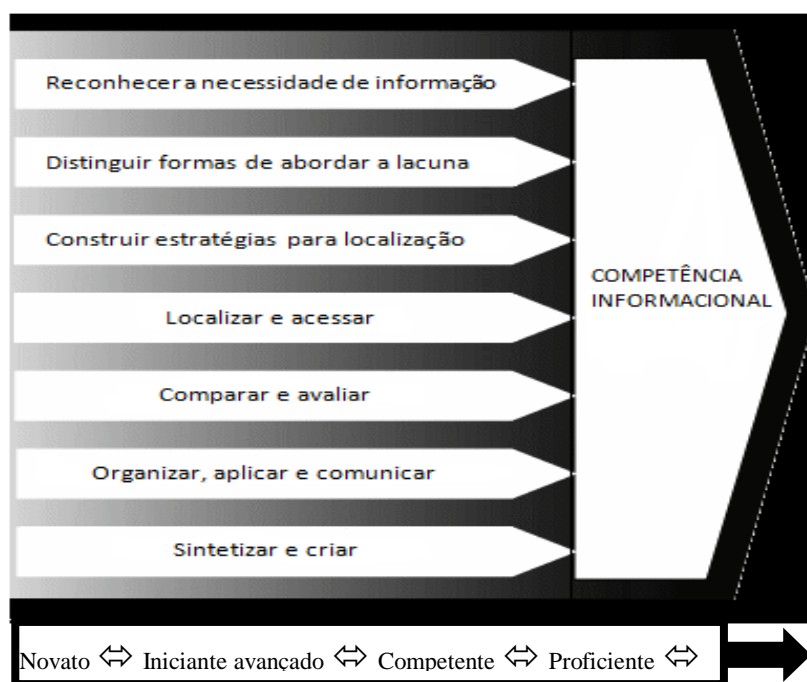


Fonte: Adaptado de SCONUL, 2011.

De acordo com o modelo proposto, em cada ‘ pilar ’ o indivíduo pode mover-se de ‘ novato ’ a ‘ perito ’. No entanto, nenhum resultado é definitivo, pois da mesma forma que o indivíduo progride para o nível seguinte, em outro momento ele pode regredir para o nível anterior. Esse fato pode ocorrer devido às constantes mudanças ocorridas na sociedade e ao próprio ritmo de vida e desenvolvimento constante de cada indivíduo. Desse modo, é possível mover-se para a esquerda (regredir) ou mover-se para a direita (progredir) nas habilidades/características relacionadas a um pilar (FIGURA 2).

As expectativas com relação aos níveis que podem ser alcançados em cada pilar variam de acordo com o contexto, a idade, o nível de instrução, a experiência e a necessidade de informação de cada pessoa (SCONUL, 2011).

FIGURA 2 – Sete pilares da competência informacional



Fonte: Adaptado de Chakravarty, 2006.

4 METODOLOGIA

Essencialmente esta pesquisa é caracterizada quanto aos fins como descritiva. Quanto aos meios se pauta em um estudo exploratório ou pesquisa bibliográfica, buscando o levantamento teórico sobre o tema, se familiarizando melhor com o problema, para o aprimoramento de ideias e descoberta de intuições. (MICHEL, 2009). O Método utilizado foi o estudo de caso que é “uma técnica [...] que se caracteriza por ser o estudo de uma unidade

[...] com o objetivo de compreendê-los em seus próprios termos, ou seja, no seu próprio contexto” (MICHEL, 2009).

Para o delineamento das competências informacionais dos docentes foi adotado como base o modelo dos 7 pilares da competência informacional do SCONUL. Este foi escolhido por caracterizar-se como um modelo amplo e abrangente e, ao mesmo tempo, flexível, onde foi possível realizar a adaptação às particularidades dos docentes eficientemente.

Categoricamente o estudo apresenta características quali-quantitativas. O questionário foi o instrumento adotado para a coleta de dados e possuía questões objetivas e subjetivas. Para caracterização dos participantes no questionário foram considerados aspectos tais como: sexo, tempo de atuação docente; média de carga horária de ensino na graduação, área de atuação, além das habilidades concernentes a informação, com base no modelo dos 7 pilares. O questionário elaborado foi, primeiramente, avaliado durante a realização de um pré-teste, envolvendo os docentes do Departamento de Ciência da Informação da UFPE. Participaram do pré-teste 18 professores. O teste inicial foi importante porque possibilitou os ajustes necessários em termos de clareza. Para facilitar a aplicação e posterior análise dos resultados, o questionário foi disponibilizado através do software *Survey Monkey* (<https://pt.surveymonkey.com/>).

O universo contemplado foi composto por pelos 2522 docentes ativos da UFPE distribuídos nos três campi: um na capital e dois no interior do estado de Pernambuco. A partir do universo trabalhou-se com uma amostragem aleatória, que contemplasse todas as áreas do conhecimento e que contivesse professores dos quais se conseguiu o email. Visto que o contato com os professores seria por email e, nesse ponto, houve muita dificuldade em conseguir coletar os endereços eletrônicos dos docentes da UFPE, devido a questões de segurança da informação (não repasse para terceiros) e a não disponibilização sequer da listagem dos docentes nas páginas departamentais da instituição.

Apesar dos entraves, o questionário foi enviado por email para os 1382 docentes e foram obtidos 243 respondentes, o equivalente a 9,63% do universo da população. Porém, vale destacar que 283 docentes iniciaram o questionário, entretanto, não o finalizaram por completo, indicando um índice de rejeição de 14,13%. Supõe-se que este índice deveu-se ao tamanho do questionário que ficou um pouco longo, uma vez que, visando atender os pontos abordados no modelo dos sete pilares, não foi possível elaborar um questionário mais sucinto. Outro problema foi que o período da coleta de dados acabou por coincidir com uma longa greve de professores das instituições federais de ensino, o que também dificultou o contato com os docentes, uma vez que o *email* utilizado na coleta de dados, na maioria das

vezes, era o email institucional do docente e a greve minimizou o compromisso em acessar tal conta.

5 RESULTADOS E DISCUSSÕES

As necessidades e comportamentos dos docentes no tocante a informação foram caracterizados de maneira crítica a partir dos 7 pilares da competência informacional. Os pilares são distintos, no entanto as delimitações entre eles são tênues, de modo que as questões podem abranger, em alguns casos, mais de um pilar. Antes de traçar os resultados da interação dos docentes com a informação (necessidades, formas de acesso, uso, entre, outros) vale ressaltar um pouco do perfil dos inquiridos.

A amostra utilizada foi aleatória, entretanto, a distribuição dos docentes do sexo feminino e masculino ficou muito próxima, respectivamente de 48,76% e 51,24%. Quanto à área de atuação o resultado foi considerado satisfatório, com representatividade garantida por todas as áreas do conhecimento⁷⁹. A maior parte dos inquiridos (55,4%) iniciou sua carreira na academia sem a formação inicial para o magistério. A pesquisa aponta que 61,3% dos docentes possuem mais de 10 anos de experiência docente e 58,3% dos inquiridos gostariam de participar de algum curso de formação didático-pedagógica, o que reflete a necessidade de informações desse tipo na prática docente.

Para suprir suas necessidades de informação no contexto do ensino (particularmente a elaboração de aulas), os docentes recorrem, primeiramente, aos livros e revistas científicas, em seguida às pesquisas na internet. O livro ainda é muito utilizado pelos docentes, mesmo em áreas com alto nível de obsolescência, como as Ciências Jurídicas. Também foi possível identificar os critérios utilizados pelos professores para seleção das fontes de informação, em termos de credibilidade e qualidade, relacionadas às questões de ensino. São eles: o prestígio do autor e da instituição responsável pela fonte de informação. Adicionalmente, os professores também consideraram relevantes e, por si só, um motivo para uso da fonte de informação, a mesma constar na bibliografia básica ou complementar do curso ou disciplina, mesmo que a indicação na bibliografia não tenha sido feita pelos próprios.

Foi solicitado aos docentes que os mesmos indicassem a frequência com que atualizam o seu material didático para aulas na graduação. Como resposta obteve-se que 63% dos docentes o atualizam constantemente, inclusive no decorrer do semestre em andamento e 22,2% atualizam o material apenas a cada início de semestre. Essa necessidade de atualização

⁷⁹ Para realização da pesquisa foram consideradas as grandes áreas do conhecimento do CNPq.

dos materiais didáticos pode ser considerada reflexo do fato do professor estar sempre, envolvido em leituras e pesquisas, o que pode trazer novas ideias e melhorias aos materiais produzidos, o que foi considerado um ponto muito positivo. Também, a atualização pode ser devida a própria dinâmica do professor com os alunos, que têm suas próprias necessidades de informação que podem ser diversas daquelas que o professor planejou suprir.

Para apoiar a atualização contínua das aulas ministradas, apesar dos docentes terem selecionado os livros como sua principal fonte de informação, os resultados apontam que eles costumam acessar mais bases de dados ou periódicos eletrônicos do que ir a bibliotecas ou comprar livros. Ainda assim, a aquisição de livros tem periodicidade expressiva na rotina docente (49,6% afirmaram que costumam comprar mais de um livro técnico pelo menos 1 vez por semestre letivo). As áreas de Ciências Sociais e Humanas ainda mantêm o maior índice de compra de livros, enquanto que as Ciências Exatas e da Terra tem como normalidade a opção de nunca comprar livros. Esse fato se deve a própria essência das áreas. Enquanto a primeira preza, muitas vezes, pelo valor histórico, a segunda prega as novidades instantâneas que não podem esperar pela edição dos livros. Assim, na área de Ciências Exatas e da Terra, há um uso tímido da biblioteca; pouca ou nenhuma aquisição de livros e uso intensivo de busca de material digital. Porém, a maioria dos questionados afirmou que os livros são a principal fonte de informação.

A internet, a WEB⁸⁰ e as ferramentas disponíveis nelas são recursos presentes diariamente na vida do professor. Segundo os inquiridos, as buscas na internet ocorrem diariamente para 59,7% e, semanalmente, para 28% deles. Ao fazer as pesquisas os docentes indicaram preferir fazer uso de ferramentas de busca avançada (52,7% dos respondentes) do que apenas escrever palavras chave na busca simples dos motores de busca, apesar de 56,4% dos docentes dizerem que não encontram dificuldade na especificação de palavras-chave ou termos de busca para encontrar materiais ou informações úteis na internet.

Com relação às buscas na internet, os docentes utilizam como primeiro critério de seleção dos resultados obtidos a relevância do título do resultado para a sua necessidade de busca, em detrimento da busca sequencial na lista de resultados. O que nem sempre oferece uma garantia de material de qualidade e, algumas vezes, inclusive, apesar do título, o material sequer se refere ao assunto pesquisado. Em alguns casos porque é um assunto usado em várias áreas, o que indica a necessidade de contextualização do(s) termo(s) usado, o que ainda não é

⁸⁰ A web designa a rede que conecta computadores por todo mundo, a World Wide Web (WWW).

simples no contexto da Web. Assim, o professor acaba precisando realizar novas buscas ou voltar à lista de resultados encontrados.

Quando os docentes localizam as informações/materiais pertinentes, a grande maioria deles procura preservar o material apenas em meio digital (92,8%). Esse fato tem reflexos positivos tanto em termos econômicos (economia de *tonner*, tinta, papel e economia de espaço), como em termos ecológicos. A maioria relata já estar acostumada a leitura de textos na tela do dispositivo, seja computador, notebook ou *tablet*.

Para armazenamento do material, a maior parte dos docentes adota algum critério de organização do material no computador, tais como a criação de pastas específicas ou diretórios adequados. Um fato curioso foi que a questão de qual seria o critério adotado para organização do material era uma questão aberta, porém diversos professores especificaram o mesmo critério de criação de pastas, sendo elas organizadas por função da docência: ensino, pesquisa e extensão e, dentro delas, por temática/assunto.

Foi também pesquisada a familiaridade dos docentes com algumas das tecnologias informacionais atualmente disponíveis. Uma delas foram as bases de dados eletrônicas. Entre as bases citadas pelos docentes a mais citada e que dizem ser a mais acessada por eles foi o Portal de Periódicos da Capes, seguido pelo banco de Teses e Dissertações. Talvez a representatividade do Portal de Periódicos se deve ao fato de abranger todas as áreas do conhecimento e ser de acesso gratuito para os professores, enquanto que as demais bases são direcionadas a áreas específicas. Adicionalmente, periodicamente são veiculadas campanhas para motivar o acesso ao portal, o que pode ser um fator adicional para a utilização.

Os docentes inquiridos afirmaram conhecer e sabe usar pelo menos um dos padrões e/ou normas técnicas para fazer referências/citações aos materiais que servem de base para as suas aulas (e.g: ABNT, Vancouver, entre outras). E 75,3% dos docentes costuma cobrar esse tipo de conhecimento dos discentes. Os docentes que mais sentem dificuldades em usar as normas são da área de Ciências Exatas e da Terra, estes também representam o grupo mais expressivo entre aqueles que dizem que não utilizam as normas (65,2%). Questões sobre ética, plágio e direito autoral são discutidas com os alunos por 87,3% dos docentes.

Com o cruzamento dos dados evidenciou-se alguns aspectos peculiares como, por exemplo, os docentes que mais atualizam o seu material didático para a aulas são os indivíduos que tiveram formação inicial para o magistério e que atuam como docente há mais tempo.

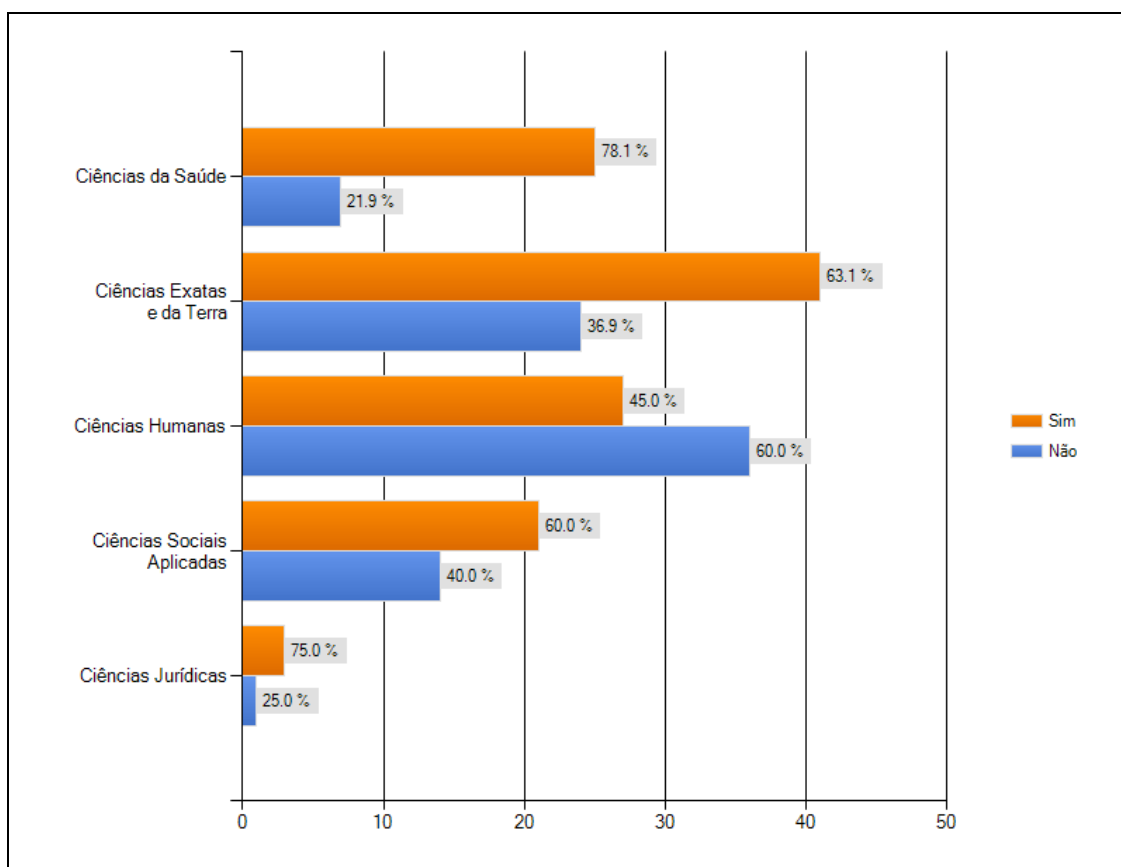
A área do conhecimento que mais apresenta docentes com formação inicial para o magistério é a área de Humanas, tal fato é explicado, em parte, por abranger a temática da

Educação e existir um número maior de licenciaturas nessa área. Em contrapartida, a área com mais deficiência na formação inicial didático-pedagógica é a área de Ciências Exatas e da Terra. E os próprios docentes dessa área alegaram sentir falta dessa formação e disseram que gostariam de participar deste tipo de curso.

Os docentes em sua maioria alegaram desejar participar de cursos de formação continuada (GRÁFICO 1), mesmo aqueles com mais de 20 anos de experiência na função docente (GRÁFICO 2).

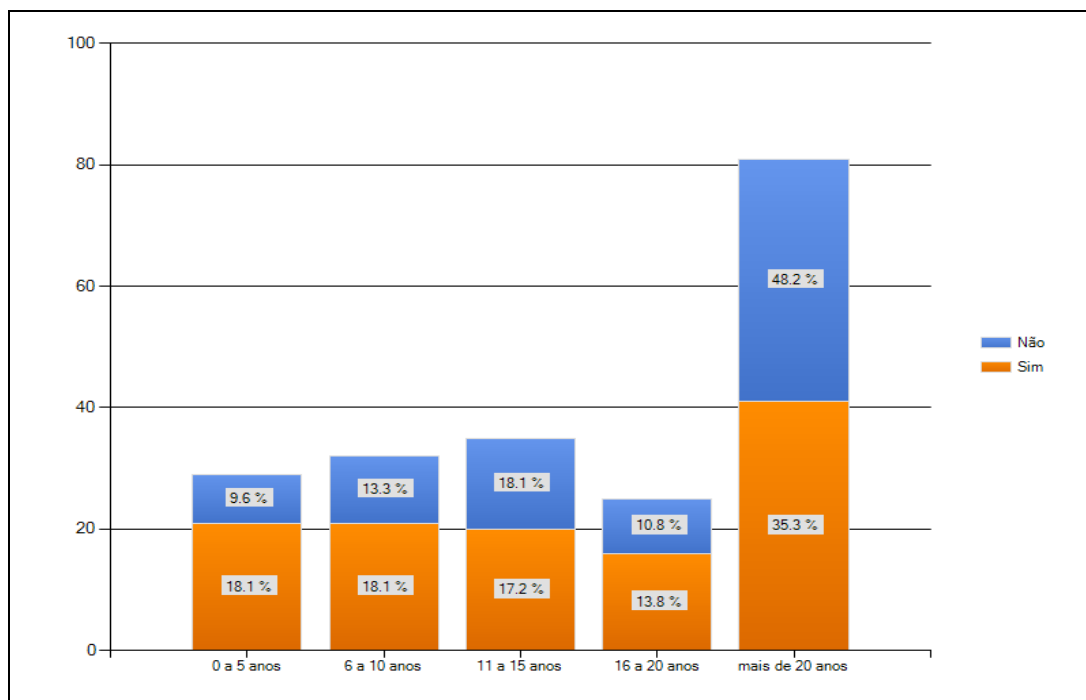
Por fim, os docentes costumam ir a eventos científicos, que entre outras coisas, propiciam vislumbrar o estado da arte das temáticas abordadas. Em média a frequência dos docentes nesse tipo de evento é de dois a três vezes por ano. É importante dispor a distribuição da frequência de participação por área de conhecimento para a Universidade como forma de auxiliar gerencialmente na distribuição dos recursos destinados ao financiamento (auxílio de passagem e diária) participação docente em eventos como congressos, seminários, simpósio, entre outros (GRÁFICO 3).

GRÁFICO 1 - Interesse docente em participar de curso de formação continuada x área do conhecimento



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

GRÁFICO 2 - Tempo de experiência docente e interesse em participar de curso de formação continuada

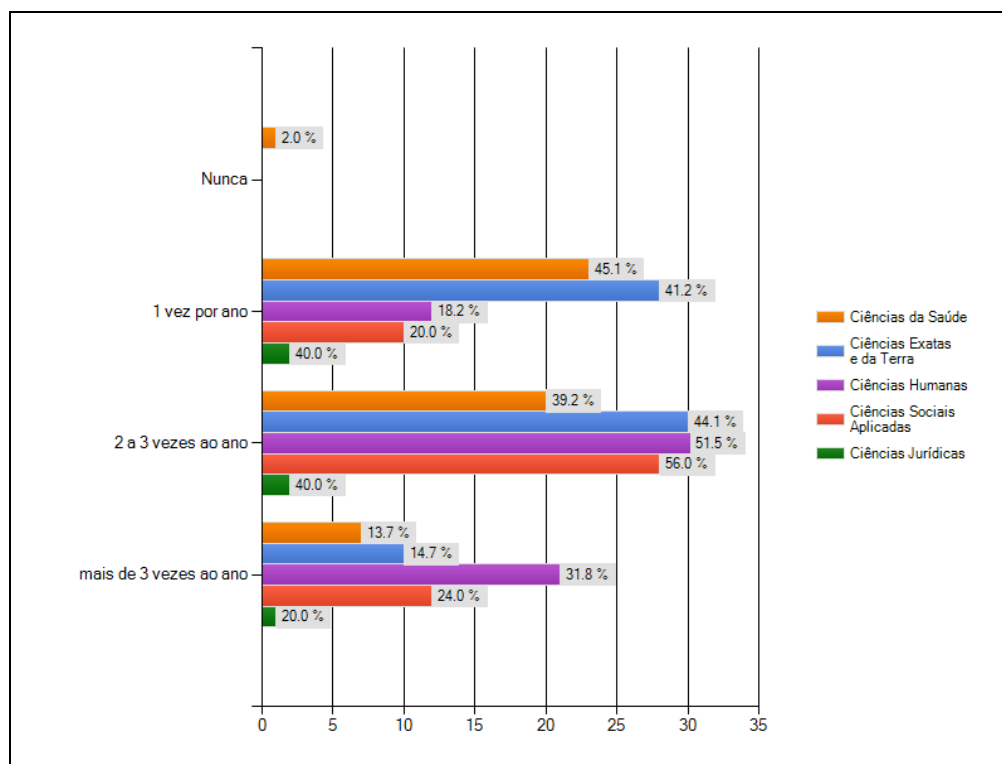


Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

A partir destas questões levantadas, e outras que foram aqui omitidas, foi possível traçar um quadro geral dos pilares mais expressivos do comportamento informacional do docente universitário da UFPE. São destacadas no QUADRO 1 as características identificadas que são mais relevantes em cada pilar.

Diante do quadro analítico (QUADRO 1) da competência informacional do docente, na prática de lecionar, torna-se evidente que a perspectiva mais fortalecida está amparada nos pilares: Reunir e Gerenciar. A partir destas características é possível inferir que o docente está atualizado com as novas tecnologias, através das quais se tem acesso a grande parte das informações dispostas no contexto atual. Bem como, o docente apresenta as qualidades para gerir o seu universo informacional. Não houve a intencionalidade de classificar os docentes de acordo com os níveis propostos pela SCONUL que podem variar de novatos a especialistas, ficando essa sugestão para o desenvolvimento em outras pesquisas.

GRÁFICO 3 – Participação docente em eventos científicos por área do conhecimento



Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

O pilar Identificar merece atenção especial, porque como pode ser verificado o ambiente informacional configura-se como denso e carregado, uma vez que, tudo pode ser informação, conforme Buckland (1991) delinea os principais sentidos do termo informação (informação como processo, como conhecimento ou como coisa). Nessa perspectiva, a identificação de qual informação é relevante acarretará em um benefício implicado de seu uso. Assim, é importante a ativação de um filtro daquilo que se deve ‘absorver’ ou descartar na sociedade do conhecimento.

QUADRO 1- Características dos 7 pilares evidentes no comportamento informacional docente

Identificar	Contextualizar	Planejar	Reunir	Avaliar	Gerenciar	Apresentar
Busca novidades/novidades sobre a sua área de trabalho através das pesquisas diárias na internet, participação frequente em eventos;	Os docentes atualizam constantemente durante o semestre o material didático de apoio as aulas;	Os docentes fazem uso de ferramentas avançadas ao buscar informações na internet;	Os docentes acessam bases de dados e/ou periódicos eletrônicos mais de 6 vezes ao mês;	Os docentes fazem a seleção do material recuperado na internet pela relevância do título;	Os docentes armazenam materiais de seu interesse, recuperados nas buscas, em meio digital;	Os docentes costumam compartilhar/publicar livremente o material didático produzido por ele;

Interesse em participar de cursos de formação continuada.	Os docentes não sentem dificuldade na atribuição das palavras-chave ou termos de busca ao realizar as pesquisas na internet	Os docentes buscam colaboração de outras pessoas para realizam de trabalhos/projetos acadêmicos ;	Critérios de seleção de materiais informacionais a partir do autor, instituição responsável pela fonte e Qualis da CAPES.	Os docentes organizam os seus materiais utilizando critérios de organização (ex: separado em diretórios, pastas);	Os docentes costumam compartilhar/publicar livremente materiais resultantes de suas buscas pela internet (sites, links, artigos, apresentações);
		Os docentes fazem uso de bases de dados eletrônicas, com destaque para o Portal de Periódicos da Capes.		Os docentes sabem utilizar pelo menos um dos padrões e/ou normas técnicas para fazer referências ou citações;	Os docentes costumam compartilhar/publicar livremente sua produção acadêmica.
		Os docentes utilizam as redes sociais para fins acadêmicos .		Os docentes conscientizam seus alunos quanto as questões éticas, de plágio e direito autoral;	
				Uso de recursos tecnológicos de redes sociais como suporte para a prática profissional.	

Fonte: Dados da Pesquisa, 2014.

O ato de Planejar no contexto informacional merece ser fortalecido, porque apesar da busca na internet ser uma tarefa simples, este não deve ser renegado de forma que seja executada sem um mínimo planejamento. Supõe-se que esse tipo de busca seja baseado em moldes de tentativa e erro, o que, ocasionalmente, gera repetição. Ao refazer uma tarefa diversas vezes lhe é tomado um sentimento de frustração pela ineficiência ou falha, em contrapartida, pode-se alcançar a expertise. Porém, para isso é necessário uma reflexão a respeito da prática, o que não acontece nas buscas da internet, por ser considerada uma tarefa simplista.

Em posse dos dados e informações coletados pelos docentes segue-se a etapa de Avaliar, que no meio digital segue algum dos preceitos do formato tradicional (livros e *papers*) como prestígio do autor e a entidade fonte da informação, porém, em papel secundário. Isso porque foi constatada que a maior atenção dos docentes é direcionada a relevância do título do documento e apenas na segunda avaliação é que se utilizam os padrões comuns do formato tradicional.

A partir dos resultados percebe-se que o imprescindível para a prática profissional docente não é apenas um dos pilares, mas o conjunto que se obtém a partir do todo, uma vez que todos os pilares agregam valor à competência informacional docente. Fato que corrobora o motivo pelo uso do modelo no estudo.

O conjunto de competências dos pilares pode colaborar para muitas das tarefas realizadas pelos docentes atuantes no ensino superior: ensino, pesquisa, gestão, comunicação de suas investigações; inovação pedagógica; orientação e avaliação dos alunos e de sua própria prática, entre outras.

Vale ressaltar que os dados do comportamento informacional foram relacionados às necessidades inerentes a prática docente, ou seja, preparação das aulas, conscientização dos discentes quanto à ética, ao plágio, etc. Nesta perspectiva foi verificado que os docentes identificam as necessidades informacionais para preparar o material didático adotado durante as aulas. A atualização do material constantemente pelo docente, durante o semestre, enfatiza a argumentação de Choo (2006) de que as necessidades informacionais não são instituídas de modo definitivo. Ao contrário, elas são formadas em processos gradativos a partir do tempo, a sensação de inquietação com o conhecimento pode gerar ou não a busca por informação. Considera-se também que o fato do professor atualizar constantemente o material, pode ser uma consequência da evolução da disciplina e o docente atento a esta tendência percebe que o material planejado não é suficiente. Outra hipótese é ele estar atento às necessidades informacionais de seus alunos e procurar supri-las.

O estudo das competências informacionais dos docentes não é focado apenas em sua dimensão pessoal, de prática profissional, por exemplo. Mas a abrangência incide também sobre o sujeito enquanto cidadão que age e interage com o meio social. No caso dos docentes sua atuação em alguma instância pode influenciar os seus discentes e o desenvolvimento da competência informacional e formação profissional deles. Essa perspectiva está em conformidade com terceiro nível da competência informacional proposto por Dudziak em que se alcança o nível da inteligência e adquire capacidade do aprendizado contínuo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A integração dos estudos referentes ao comportamento e a competência informacional segue rumo à consolidação e fortalecimento mútuo dos campos. Nesta perspectiva, a junção dos campos e direcionamento do recorte do objeto acarretou na identificação das necessidades informacionais dos docentes e o delineamento de suas competências informacionais.

A guisa de conclusão, os docentes identificam uma gama significativa das suas necessidades informacionais, a análise completa de tais é difícil de ser realizada, pois em geral, nem o próprio indivíduo a percebe com clareza. No âmbito da UFPE, constatou-se que a falta de formação inicial para o magistério ou formação inicial didático-pedagógica corresponde a uma necessidade informacional do docente traduzida na percepção do vazio em sua prática, bem como no desejo de realizar cursos de formação continuada para a prática docente.

Como sugestão em estudos futuros espera-se visualizar o cruzamento de avaliações que os alunos têm do professor com o perfil dele com relação ao seu comportamento informacional, e principalmente estudos longitudinais, até para propiciar a evolução comportamental histórico-social.

REFERÊNCIAS

- ASSOCIATION FOR COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. **Information literacy competency standards for higher education**: standards, performance, indicators, and outcomes. ACRL Board, Jan. 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/Template.cfm?Section=Home&template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=33553#ilhed>>. Acesso em: 28 mar. 2012.
- BELLUZZO, R. C. B. Formação continuada de professores de ensino fundamental sob a ótica do desenvolvimento da information literacy, competência indispensável ao acesso à informação e geração do conhecimento. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 1, p. 17-32, Jan. Abr. 2004. Disponível em: <<http://periodicos.puc-campinas.edu.br/seer/index.php/transinfo/article/view/723>>. Acesso em: 24 fev. 2013.
- BRUCE, C. S. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **Anales de Documentación**, Espinardo, n. 6, 2003. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/5788/1/ad0619.pdf>>. Acesso em: 2 fev. 2012.
- BUCKLAND, M. K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 45, n. 5, p. 351-360, 1991. Tradução de Luciane Artêncio. Disponível em: <<http://www.uff.br/ppgci/editais/bucklandcomocoisa.pdf>>. Acesso em: 5 mar. 2013.
- CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>>. Acesso em: 8 mar. 2012.

CHAKRAVARTY, R. **Information Literacy in the knowledge society: empowering learners for a better tomorrow**. 2006. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/11393/1/Rupak_Information_Literacy.pdf>. Acesso em: 10 set. 2012.

CHOO, C. W. Como ficamos sabendo: um modelo de uso da informação. In: **A organização do conhecimento: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões**. 2.ed. São Paulo: Senac, 2006. p. 63-120.

DUDZIAK, E. A. **A information literacy e o papel das bibliotecas**. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27143/tde-30112004-151029/pt-br.php>>. Acesso em: 2 dez. 2011.

GENI SLOMSKI, V. Saberes e competências do professor universitário: contribuições para o estudo da prática pedagógica do professor de Ciências Contábeis do Brasil. **Revista de Contabilidade e Organizações** [on line], São Paulo, v. 1, n. 1, 2007. Disponível em: <<http://www.rco.usp.br/index.php/rco/article/view/11>>. Acesso em: 1 out. 2012.

GUIMARÃES, V. S. Os saberes dos professores: ponto de partida para uma formação contínua. In: BRASIL. Ministério da Educação. **Formação contínua de professores**. Brasília: MEC, 2005. p. 33-38. (Boletim, n. 13). Disponível em: <<http://www.tvbrasil.org.br/fotos/salto/series/150934FormacaoCProf.pdf>>. Acesso em: 28 jan. 2013.

IBIAPINA, I. M. L. de M. (Re)elaborando o significado de docência. In: MENDES SOBRINHO, J. A. de C.; CARVALHO, M. A. de. (orgs.) **Formação de professores e práticas docentes: olhares contemporâneos**. Belo Horizonte: Autêntica, 2006. p. 55-74.

KUHLTHAU, C. Learning in Digital Libraries: an information search process approach. **Library Trends**, v. 45, n. 4, p. 708-724, 1997.

MEYER JÚNIOR, V.; BARBOSA, V. M. Avaliação docente: contribuição para a qualidade das instituições de Educação Superior. **UNirevista**, v. 1, n. 2, p. 1-12, 2006.

MICHEL, M. H. **Metodologia e pesquisa científica em ciências sociais: um guia prático para acompanhamento da disciplina e elaboração de trabalhos monográficos**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 2009.

PAQUAY, L.; WAGNER, M. C. Formando professores profissionais: três conjuntos de questões. In: **Formando professores profissionais: quais estratégias? Quais competências?** 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 135-159.

PERRENOUD, P. Construindo competências: Entrevista com Philippe Perrenoud, Universidade de Genebra, por Paola Gentile e Roberta Bencini. Nova Escola, set, 2000, p. 19-31. Disponível em: <http://www.unige.ch/fapse/SSE/teachers/perrenoud/php_main/php_2000/2000_31.html>. Acesso em: 01 out. 2012.

SOCIETY OF COLLEGE, NATIONAL AND UNIVERSITY LIBRARIES. **The SCONUL seven pillars of information literacy: a research lens for higher education**. 2011. Disponível em: <<http://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/researchlens.pdf>>. Acesso em: 1 out. 2012.

SURVEYMONKEY. Califórnia, 1999. Fornecedor mundial de soluções de questionário pela Web. Disponível em: <<https://pt.surveymonkey.com>>. Acesso em: 10 out. 2011.

TARDIF, M.; GAUTHEIR, C. O professor como “ator racional”: que racionalidade, que saber, que julgamento? In: **Formando professores profissionais: quais estratégias? Quais competências?** 2.ed. Porto Alegre: Artmed, 2001. p. 185-210

THE big 6. **Big6 Skills Overview**. 2013. Disponível em: <<http://big6.com/pages/about/big6-skills-overview.php>>. Acesso em: 2 jun. 2014.

WILSON, T. D. Human Information Behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000. Disponível em: <<http://ptarpp2.uitm.edu.my/ptarpprack/silibus/is772/HumanInfoBehavior.pdf>>. Acesso em: 3 maio 2012.

Modalidade da apresentação: Pôster

ANÁLISE DAS FONTES DE INFORMAÇÃO EM AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM: UMA PERCEPÇÃO DOS CURSOS SENAC/EAD

ANALYSIS OF SOURCES OF INFORMATION IN VIRTUAL ENVIRONMENTS LEARNING: A PERCEPTION OF COURSES SENAC/EAD

Daniel Cerqueira Silva
Jussara Borges

Resumo: Este trabalho tem como objetivo entender e discutir as fontes de informação disponibilizadas dentro dos Ambientes Virtuais de Aprendizagem dos cursos de educação a distância. O universo da pesquisa é compreendido por quatro ambientes virtuais de aprendizagem dos cursos de pós-graduação em educação a distância ofertados pelo núcleo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial da Bahia. O espaço amostral foi estabelecido por meio de método aleatório (sorteio). A pesquisa contou com a participação do pesquisador nas turmas que fizeram parte do estudo. Logo, a coleta de dados foi obtida por meio de observação direta. Os dados iniciais apontam para a grande incidência de apostilas e o baixo número de periódicos e livros, sugerindo a possibilidade da prática da leitura fragmentada, que por sua vez poderá gerar impactos negativos para os participantes dessa modalidade de ensino.

Palavras-chave: Educação à distância. Fontes de Informação. Ambientes Virtuais de Aprendizagem.

Abstract: This study aims to understand and characterize the sources of information available within the Virtual Learning Environments courses in distance education. The research is comprised of four virtual learning environments of post-graduate distance education offered by the core National Commercial Training Service of Bahia. The sample space was established through a random method (draw). The research involved the participation of the researcher in the groups that participated in the study. Therefore, the data collection was obtained through direct observation. The initial data point to the high incidence of handouts and the low number of journals and books, suggesting the possibility of the practice of fragmented reading, which in turn may generate negative impacts for the participants of this teaching modality.

Keywords: Distance Education, Information Sources, Virtual Learning Environment.

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais, alunos em geral, e aqueles da educação à distância (EaD) em específico, dependem menos do espaço físico para buscar informação. Entretanto precisam de ações de mediação que os auxiliem a apropriar-se da informação. Tal condição pode ser observada em alunos de cursos a distância, que costumam ter ciência da grande quantidade de informação disponível, mas apresentam dificuldades para utilizar as fontes e ferramentas necessárias de forma adequada para suprir suas necessidades (SPUDEIT; VIAPIANA; VITORINO, 2001).

De seu turno, algumas instituições de educação à distância, motivadas pela possibilidade de baixo investimento, nem sempre revelam interesse em disponibilizar bibliotecas virtuais com acervos diversificados e materiais completos. Observa-se como prática comum o uso de apostilas, resumos, links, capítulos de livros e materiais similares.

No Brasil instalou-se a prática de fornecer ao aluno apenas uma ‘apostila’ ou resumo dos pontos principais da matéria, às vezes com apenas 50 páginas contendo ‘pedaços de conhecimento’ (extraído de diferentes livros) intercalados para constituir uma ‘nova’ publicação (frequentemente sem citação das fontes originais, nem o pagamento de direitos autorais para uso comercial). Essa redução do conteúdo apresentado ao aluno representa, evidentemente, uma diminuição de seu conhecimento e de seu preparo profissional (LITTO, 2009, p. 18).

Além de ser uma limitação evidente à apropriação da informação, a intensa prática da leitura de fragmentos das obras constantes na bibliografia das disciplinas denota a precariedade a que está submetida a infraestrutura informacional de muitas instituições que trabalham com a EaD. Há ainda uma tendência nessas instituições de recorrer a estratégias que driblem o tempo para o cumprimento de todas as demandas das atividades curriculares e de superar as lacunas provocadas pela ausência dos serviços de biblioteca com a oferta de materiais didáticos condensados que não estimulam a pesquisa e a descoberta potencialmente propiciada pelas bibliotecas (GOMES, 2010).

Diante disso, surgem as questões de pesquisa que motivam a realização deste estudo: as instituições que trabalham com o ensino à distância se preocupam em ofertar recursos informacionais condizente com as necessidades dos seus usuários? A oferta de fontes de informações incompletas, como parte de livros, resumos, apostilas e afins, é satisfatória para os alunos?

Assim, o trabalho aqui apresentado propõe-se a investigar e discutir as fontes de informação disponibilizadas para os participantes dos cursos de educação à distância do Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial da Bahia (SENAC/BA) nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA). Para Arruda (2002, p.99) “as fontes de informação designam todos os tipos de materiais que contêm informações a serem comunicadas.” Portanto, aqui serão consideradas todas as possibilidades fontes de informação (livros, CD, DVD, periódicos, revistas, dicionários e afins) que estejam disponíveis nos ambientes virtuais de aprendizagem.

2 FONTES DE INFORMAÇÃO NOS AMBIENTES VIRTUAIS DE APRENDIZAGEM

De acordo com Souto (2002), nos projetos de EaD é comum não se orientar os alunos para que busquem material complementar, levando-os a aterem-se aos recursos didáticos

oferecidos pelo programa. No entanto, é indispensável a variedade de fontes para o aprofundamento no assunto ou simplesmente para esclarecer dúvidas que venham a aparecer durante o processo de aprendizagem. Afinal, a apropriação da informação é individual e as fontes que contribuem para a construção do conhecimento para um sujeito não necessariamente fazem sentido para outro. Ainda vale ressaltar que boa parte dos programas de EaD tem investido na assimilação de ferramentas interativas síncronas ou assíncronas (enquetes, ambientes de discussão, glossários), mas nem sempre oferecem formação adequada para a apropriação cultural dessas ferramentas de forma a contribuir no processo formativo do aluno.

Por assimilação das ferramentas entende-se o processo pelo qual o indivíduo compreende as características e até o modo de usar ferramentas digitais. No entanto, a simples assimilação não conduz automaticamente à apropriação cultural. Isso porque a apropriação, segundo Perroti e Pieruccini (2007, p. 2), não pode ser considerada como “um ato imediato, mecânico ou ‘natural’”. É, antes, um ato produtivo, envolvendo a mobilização de diferentes capacidades em movimentos de construção de sentidos.” Apropriar-se, assim, não é simples recepção mecânica e automática de informações, mas implica ação afirmativa dos sujeitos nas dinâmicas de busca e seleção de informações que atendam às suas necessidades, negociação de significados, colocando-os como sujeitos do processo, protagonistas (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007).

Taylor (1991) apresenta três enfoques para estudar a transferência da informação: o enfoque tecnológico; o enfoque dirigido ao conteúdo; o enfoque no usuário e o uso da informação. Neste último, o autor considera o contexto no qual o usuário faz as escolhas das informações que serão úteis para ele em um momento particular. Essas escolhas são baseadas não somente no assunto, mas em outros elementos do contexto no qual o usuário vive e trabalha. Esse contexto é considerado pelo autor como o ambiente de uso da informação.

Borges, Jesus e Fonseca (2012) traçaram um perfil da ação e da utilidade dos materiais utilizados nos cursos de EaD e constataram que os mesmos não se mostram suficientes para o desenvolvimento das disciplinas e que nem sempre há sugestões de outros materiais de referência. Além disso, foi revelado que o uso do material didático pré-elaborado não seria feito da mesma forma se ele não fosse obrigatório. E se fosse de uso alternativo, reservado à decisão do professor de cada disciplina, o mesmo seria utilizado somente “em parte”, conforme os resultados apontados pela maioria dos respondentes.

Tomaél e Valentim (2004) salientam a necessidade de se avaliar os documentos eletrônicos e destacam alguns critérios para avaliação das fontes de informação para a EaD

como: a) Informações cadastrais; b) Consistência das informações; c) Confiabilidade das informações; d) Adequação da fonte; e) Links; f) Facilidade de uso; g) Mídias utilizadas; h) Restrições percebidas e i) Fontes de informação ao usuário. Ações de controle de qualidade das fontes de informação irão afetar os fluxos de informação, uma vez que, para que haja uma disseminação das fontes de informação e de conhecimento por meio da Internet e por outros meios de comunicação, é necessário o estabelecimento de diretrizes para a organização, tratamento, armazenamento e recuperação da informação (MIRANDA, 2003). Ainda sobre a qualidade das fontes de informação disponibilizadas para a EaD, Belisário (2003 p.135) questiona o material didático oferecido:

Entre os diversos problemas que se identificam no desenvolvimento de programas de educação a distância, um dos mais importantes é o que diz respeito à produção de material didático – a análise das propostas encontradas nos sites das universidades demonstram a fragilidade do material didático oferecido, via de regra simples tutoriais ou apostilas disponibilizadas eletronicamente, ou ainda meras sugestões de leitura ou propostas de realização de exercícios preparatórios para a realização de “provas” visando a superação de alguns patamares de aprendizagem.

Portanto, faz-se pertinente observar e entender mais sobre a cobertura e a profundidade dos conteúdos das fontes de informação que estão sendo utilizadas nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem, já que a constante utilização de fontes de informações fragmentadas poderá gerar sérias consequências, conforme aponta Gomes (2010, p. 130): “A prática da leitura fragmentada pode estar ameaçando a formação de sujeitos ativos e capazes de interagir com independência com as fontes de acesso à informação, limitando ainda a capacidade de interpretação e o exercício da crítica aos conteúdos acessados.”

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O trabalho inclui pesquisa bibliográfica e também estudo de campo, já que focaliza e conta com observação do pesquisador em uma comunidade específica (GIL, 2002). A coleta de dados foi feita por meio de observação direta e para que tal condição se tornasse viável, o pesquisador matriculou-se e participou de uma das turmas dos cursos pesquisados de pós-graduação em formato EaD. Esta ação teve o objetivo de investigar como ocorre o fenômeno na prática, e adquirir uma visão do problema pelo ângulo do aluno, compreendendo as propriedades dos materiais informacionais disponibilizados nos ambientes virtuais de aprendizagem. O universo pesquisado envolveu quatro turmas (50% do total de cursos) de Pós-Graduação/EaD oferecidos pelo núcleo Serviço Nacional de Aprendizagem Comercial (SENAC/BA). O espaço amostral foi estabelecido por meio de método aleatório e obteve-se o insumo inicial das turmas sorteadas (Gestão de Segurança de Alimentos, Curso de Artes

Visuais, curso de Governança em Tecnologia da Informação e o curso de Educação a Distância) para a Observação Direta nos Respectivos AVA.

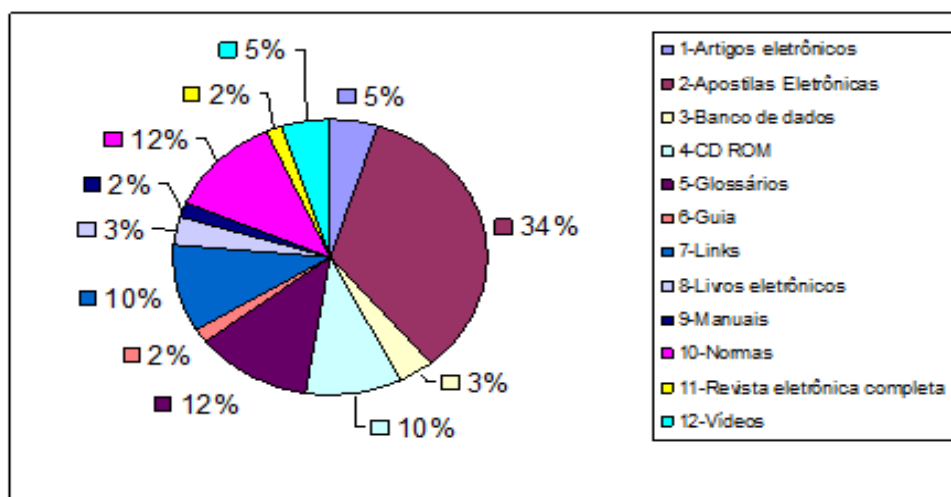
4 RESULTADOS PRELIMINARES

Os dados preliminares foram obtidos a partir dos critérios para avaliação das fontes de informação para a EaD indicados por Tomaél e Valentim (2004), já citados neste trabalho. Foram destacados dois quesitos como parte inicial da observação direta das fontes de informação existentes nos ambientes virtuais de aprendizagem: a) Oferta de fontes de informação dentro do AVA; b) Indicações para fontes de informações fora do AVA.

Assim, foi constatado que quanto à oferta de fontes de informação dentro do AVA entendida como o tipo de material ou mídia utilizada, as quantidades são as seguintes: Artigos eletrônicos = 3; Apostilas Eletrônicas = 20; Banco de dados = 2; CD ROM = 6; Glossários = 7; Guia = 1; Links = 6; Livros eletrônicos = 2; Manuais = 1; Normas = 7; Revista eletrônica completa = 1; Vídeos = 3; Total = 59 itens (Gráfico 1). Quanto a indicações para fontes de informações fora do AVA não foi constatada a presença de nenhuma indicação formal ou registrada, como banco ou base de dados, sites de livros ou periódicos *online*, assim como possibilidade de acesso a alguma biblioteca tradicional ou eletrônica.

Observa-se alto índice de uso de apostilas (34%), que foi a fonte de informação com maior incidência de uso, situação que pode contribuir para que os alunos destes cursos tenham sua formação prejudicada por conta das leituras fragmentadas. Fontes de informação que fomentam a busca autônoma – como os bancos de dados – aparecem timidamente, com apenas duas indicações.

GRÁFICO1 - Fontes de Informação encontrados nos AVA'S



Fonte: pesquisa dos autores, 2014

A observação empreendida tampouco encontrou programas de formação ou mesmo ações isoladas voltadas à capacitação para pesquisar, avaliar, interpretar e produzir informações criticamente. Assim, a promoção de ações que poderiam levar à competência em informação, e então à aprendizagem autônoma, não está presente na amostra pesquisada.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir da pesquisa, observou-se que os cursos de EaD ainda podem melhorar a forma como disponibilizam as informações nos Ambientes Virtuais de Aprendizagem. A observação endossa o referencial teórico utilizado de Gomes (2010), já que o uso de fontes de informação fragmentadas limitam a capacidade de pesquisa, tal como a apropriação de conteúdos informacionais por parte dos alunos de EaD. Desta forma, sugere-se a adoção curricular ou sistemática de programas de competência em informação, por parte as instituições que ofertam cursos EaD, configurando-se uma alternativa para o desenvolvimento da capacidade de autonomia na busca de informação e reflexão do aprendiz de educação à distância, proporcionando a ele uma aprendizagem ao longo da vida, conforme os preceitos básicos desta modalidade de ensino.

REFERÊNCIAS

- ARRUDA, Susana Margaret, de. **Glossário de Biblioteconomia e Ciências afins**. Florianópolis: Cidade Futura, 2002.
- BELISÁRIO, Aluizio. O material didático na educação a distância e a constituição de propostas interativas. In: SILVA, Marco (Org.) **Educação online: teoria, práticas, legislação e formação corporativa**. São Paulo: Loyola, 2003. p. 137-148
- BORGES E. M.; JESUS, D.P; FONSECA, D. O. Material didático em educação a distância: fragmentação da docência ou autoria? **Revista GUAL**, Florianópolis, v. 5, n. 4, p. 141-152, Edição Especial 2012
- GIL, A. Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. São Paulo: Atlas, 2002.
- GOMES, Henriette. F. **Mediações para a leitura na universidade: ações docentes e da biblioteca**. In: Temas de pesquisa em Ciência da Informação no Brasil. São Paulo: Escola de Comunicações e Artes/USP, 2010.
- LITTO, F. M.. O atual cenário internacional da EAD. In: FORMIGA, Manuel Carlos (Org.). **Educação a Distância: o estado da arte**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2009.
- MIRANDA, A. L. C. **Ciência da informação: metodologia de uma área em expansão**. Brasília: Thesaurus, 2003. 214p.
- PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda L. G; FUGINO, Asa; NORONHA, Daisy P (Org.). **Informação e contemporaneidade: perspectivas**. Recife: Néctar, 2007. P. 46-92

SOUTO, Leonardo Fernandes. Inserção do bibliotecário na equipe multidisciplinar de ensino a distância: crítica ao princípio de autonomia para aprendizagem e busca de informações. **ETD – Educação Temática Digital**, Campinas, v. 3, n. 2, p. 11-18, jun. 2002.

SPUDEIT, Daniela F.A. de Oliveira;VIAPIANA, Noeli ; VITORINO, Elizete Vieira. Bibliotecário e educação a distância (EaD):mediando os instrumentos do conhecimento. **Revista ACB: Biblioteconomia em Santa Catarina**, Florianópolis, v.15, n.1, p. 54-70, jan./jun., 2010.

TOMAÉL, M. I.; VALENTIM, M. L. P. (Org.). **Avaliação de fontes de informação na internet**. Londrina: EDUEL, 2004. 155p.

ANÁLISE DE REDES SOCIAIS APLICADA À RESPOSTA A DESASTRES NATURAIS

SOCIAL NETWORK ANALYSIS APPLIED TO NATURAL DISASTERS RESPONSE

Júlia Bellia Margoto
Jorge Henrique Cabral Fernandes

Resumo: Os desastres naturais vêm aumentando significativamente e provocando inúmeras perdas materiais e humanas ao redor do mundo. Tem havido um aumento também nos impactos gerados às populações, causando danos e prejuízos cada vez maiores. A pesquisa tem como objetivo principal analisar a atuação das redes sociais nas ações de resposta a desastres naturais no Brasil. Para tanto será realizado um estudo de caso, com enfoque nas enchentes ocorridas no Estado do Espírito Santo em dezembro de 2013. Na ocasião, o governo estadual decretou estado de emergência em 55 do total de 78 municípios. Mais de 60.000 pessoas ficaram desabrigadas ou desalojadas e ocorreram 24 mortes. Ações em rede desencadeadas por meio de mídias sociais deram forma a um movimento de arrecadação de doativos para as vítimas, ainda sem precedentes na história do Estado. Trata-se de um estudo exploratório em que serão utilizadas análise documental, entrevistas e extração de dados de mídias sociais, como formas de coleta de dados. O método de análise de redes sociais será aplicado aos dados, a partir da utilização de softwares específicos. Espera-se que um maior conhecimento da topografia das redes envolvidas na resposta a desastres naturais possa contribuir para a definição de melhores formas de comunicação visando a tomadas de decisão mais assertivas, e à redução de perdas materiais e humanas nestes contextos.

Palavras-chave: Análise de redes sociais. Capital Social. Desastres Naturais. Complexidade

Abstract: Natural disasters are increasing significantly and causing numerous human and material losses around the world. There has been an increase also in their impacts on the populations, causing damage and increasing losses. The research aims to analyze the role of social networks in the actions in response to natural disasters in Brazil. For this purpose, a case study will be conducted, focusing on floods occurred in the state of Espírito Santo in December 2013. At the time, the state government declared a state of emergency in 55 of the total of 78 municipalities. Over 60,000 people were left homeless or displaced and 24 deaths occurred. Actions triggered by social media network formed a movement to collect donations for victims with no precedents in the history of that state. This is an exploratory study in which document analysis, interviews and extraction of data from social media, will be used to collect data. The method of social network analysis will be applied to data using specific software. It is hoped that knowing more about the topography of the networks involved in disaster response may contribute to the definition of better forms of communication for assertive decision-making, and reduction of human and material losses in these contexts.

Keywords: Social network analysis. Social Capital. Natural Disasters. Complexity.

1 INTRODUÇÃO

Profundas mudanças estão em curso na organização da sociedade e da economia, levando à percepção do surgimento de um novo paradigma técnico-econômico. Trata-se de um fenômeno de natureza global, possuidor de alta capacidade de modificação das atividades sociais e econômicas, considerando-se que em grande medida, a estrutura e a dinâmica dessas

atividades estão sendo afetadas pela infraestrutura de informações disponível (TAKAHASHI, 2000).

Além de possuir a informação como seu principal fio condutor, a chamada sociedade da informação caracteriza-se predominantemente pela materialização da lógica das redes, que, graças ao aporte tecnológico disponível, pode ser cada vez mais facilmente reconhecida nos mais diferentes processos (CASTELLS, 1999; WERTHEIN, 2000).

Para a Ciência da Informação, as potencialidades e limitações tecnológicas relativas a este novo paradigma ampliam sua importância na mesma proporção em que vão afetando as relações sociais envolvidas (VICKERY; VICKERY, 2005).

Assim, as redes sociais apresentam-se como um fenômeno de considerável importância no cenário caracterizado pela chamada sociedade da informação, onde novos dispositivos de comunicação e programas de computador configuram-se como objetos materiais em torno dos quais existem grupos humanos em uma ação coletiva complexa (LÉVY, 1999).

Neste sentido, a análise de redes sociais - ARS torna-se uma perspectiva importante e diferenciada dentro do campo das ciências sociais e comportamentais. Seu arcabouço compreende uma série de teorias, modelos e aplicações que são expressos em termos de conceitos e processos relacionais. As relações definidas como ligações entre diferentes unidades denominadas atores são seus componentes fundamentais (CARRINGTON *et.al.*, 2009).

Dentre outras importantes aplicações, a ARS vem também sendo apontada e discutida como uma opção importante para melhorar a resiliência das comunidades em situações de desastres naturais. A utilização da perspectiva da ARS poderia ser capaz de revolucionar não só a forma de funcionamento geral de organizações e de comunidades, como também a maneira com que se preparam e respondem a desastres, especificamente (NATIONAL RESEARCH COUNCIL, 2009).

A partir deste contexto, apresenta-se a seguinte questão principal de pesquisa: Como ocorre a atuação de redes sociais na resposta a desastres naturais, no Brasil?

1.1 Objetivos

O objetivo geral da pesquisa é analisar a atuação das redes sociais nas ações de resposta a desastres naturais. Os objetivos específicos são os seguintes: analisar as relações, os atores envolvidos, bem como seus respectivos papéis nas redes sociais atuantes na resposta a desastres naturais no Brasil; descrever o fluxo de informações existente entre os atores destas redes sociais; apresentar exemplos da atuação de redes sociais nos processos de resposta a

desastres naturais; descrever o atual cenário brasileiro de resposta a desastres naturais; e investigar modelos explicativos da ação de redes sociais na resposta a desastres naturais.

1.2 Justificativa

Entre 1991 e 2010, foram mais de 96 milhões de pessoas afetadas por 31.909 desastres naturais no Brasil, sendo 8.671 (27%) na década de 90 e 23.238 (73%) na década de 2000. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2012). No ano de 2011, o Brasil esteve entre as nações mais afetadas por desastres naturais em todo o mundo. Em um ranking liderado pela Tailândia, seguida pelo Camboja e Paquistão e composto pelos dez países mais afetados naquele ano, o Brasil ocupou o sexto lugar (ONU, 2012).

No Brasil, no que tange à pesquisa científica sobre o uso das redes sociais na resposta a desastres naturais, foi possível até o momento identificar apenas um artigo científico apresentado no Congresso Brasileiro de Desastres Naturais de 2012. O artigo trata da definição de um modelo para utilização de redes sociais em situações de desastres naturais, adaptado à realidade brasileira (LIMA *et.al.*, 2012). Não foram identificados trabalhos acadêmicos em outros níveis de aprofundamento como dissertações de mestrado ou teses de doutorado que tratassem especificamente sobre o tema.

2 A PERSPECTIVA DAS REDES

Uma das principais bases do paradigma tecnológico da sociedade da informação é a lógica das redes, que passa a se estruturar, em grande medida, por meio das novas tecnologias da informação e comunicação - TIC's. A característica extremamente complexa das novas interações parece fazer da estruturação em rede o formato ideal para este novo contexto de interconexões cada vez mais dinâmicas e imprevisíveis. As redes são capazes de ao mesmo tempo conferir estrutura e manter a flexibilidade tão necessária aos processos criativos e inovadores em curso (CASTELLS, 1999).

Redes estão sendo atualmente estudadas a partir de um contexto bastante amplo que envolve as chamadas ciências da complexidade, as quais evoluem constantemente no sentido de desvendar a natureza e as características dos sistemas complexos (BORGATTI NETO, 2008). Os estudos acerca da configuração de sistemas complexos estão presentes em diferentes áreas da ciência. Ramos como a biologia, a física, a matemática, além das ciências sociais tem buscado explorar e melhor explicar a dinâmica de sua auto-organização e de seu desenvolvimento (JOHNSON, 2003).

O comportamento complexo pode ser reconhecido a partir de determinadas características distintas como a não linearidade, a dinâmica evolutiva, a auto-organização e

a emergência de padrões não planejados. Pela natureza da dinâmica existente na maioria das redes, estas podem ser consideradas sistemas complexos e, portanto, carregam em si, tais características (JOHNSON, 2003; BORGATTI NETO, 2008; BARABÁSI, 2009).

A perspectiva das redes tem se mostrado bastante frutífera para as ciências sociais especialmente no que se refere ao reconhecimento da importância das relações estabelecidas entre diferentes atores em contextos diversos, como: resolução de problemas em grupo, difusão e adoção de inovações, consenso e influência social, formação de coalizões, dentre outros. (WASSERMAN; FAUST, 2009).

No contexto prático da resposta a desastres naturais a lógica das redes sociais pode se fazer presente em diversas fases. A comunidade pode participar do processo com informações importantes como a localização de áreas de risco, de sobreviventes e de pontos onde se faz necessário o resgate de pessoas e/ou o envio de suprimentos. Isso permite, entre outras coisas, a construção coletiva de mapas, a partir do uso de tecnologias espaciais e do aproveitamento de imagens de satélite, que são capazes de apontar claramente onde estão as demandas a serem atendidas por cada uma das frentes e instituições envolvidas (MULLINS, 2010).

No momento em que redes sociais emergem *online* em torno de interesses mútuos, mediadas por ferramentas digitais como o Facebook, Twitter, Flickr e Youtube, ocorre também o surgimento de novas formas de capital social. Capital social é o nome dado aos acordos sociais e às redes de comunicação que tornam possíveis às pessoas a consecução de atividades em grupo sem a intervenção do estado ou de instituições estritamente econômicas. Assim, novos conhecimentos acerca das redes sociais são de essencial importância, pois os dados digitais e a comunicação humana online derrubam barreiras e aumentam as possibilidades para uso da sociabilidade humana (RHEINGOLD, 2012).

3 DESASTRES NATURAIS

Um desastre natural pode ser entendido como a consequência da ação de um evento natural extremo sobre um sistema social, causando sérios danos e prejuízos que normalmente excedem a capacidade da população afetada em conviver com o seu impacto (TOBIN; MONTZ, 1997).

A suscetibilidade e a vulnerabilidade são os dois termos essenciais para se compreender o conceito de risco, potencializadas pela probabilidade dos eventos climáticos. Assim, considera-se que uma população encontra-se em condição de risco quando se instala em um terreno suscetível a desastres, em função da condição geológica e/ou geotécnica típica, e ainda, de forma frágil, tendo em vista as características construtivas das moradias, tornando-

se, portanto, vulnerável. As variações no clima e a ocupação desordenada do solo têm sido os principais responsáveis pelo aumento da frequência de desastres naturais no Brasil (BERTONE; MARINHO, 2013).

Os eventos que provocam o maior número de impactos na população, considerando número de pessoas afetadas e óbitos são as inundações, enxurradas e deslizamentos. Nos últimos anos, o país tem sido testemunha de inúmeras tragédias desta natureza (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA, 2012).

4 PLANEJAMENTO E MÉTODOS

A pesquisa possui natureza exploratória. Será realizado um estudo de caso sobre as enchentes ocorridas no Estado do Espírito em dezembro de 2013. As chuvas excessivas na região levaram à decretação de estado de emergência em 55 do total de 78 municípios do Estado. Mais de 60.000 pessoas ficaram desabrigadas ou desalojadas e ocorreram 24 mortes. Na ocasião, ações em rede desencadeadas em mídias sociais originaram um movimento de arrecadação de doativos para as vítimas, ainda sem precedentes na história do Estado. Toneladas de alimentos, roupas, brinquedos entre outros itens foram arrecadados, separados, organizados e encaminhados aos municípios afetados em um movimento que contou com a participação de milhares de voluntários (APOIADORES, acesso em 13 fev. 2014).

Será utilizado o método da análise de redes sociais que se sustenta em um arcabouço matemático e estatístico aplicado ao mapeamento das configurações sociais capazes de evidenciar as conexões e relações existentes entre indivíduos e/ou organizações. Em sua utilização, as abordagens quantitativa e qualitativa são entendidas como interdependentes. Neste sentido não devem ser visualizadas em oposição uma à outra, mas sim, de forma complementar (MARTELETO; TOMAÉL, 2005).

Como procedimentos de coleta de dados serão utilizadas a análise documental, as entrevistas com indivíduos chave, além da extração de dados a partir de mídias sociais.

5 RESULTADOS ESPERADOS

O principal resultado esperado a partir da pesquisa é o mapeamento da topografia das redes sociais envolvidas na resposta a desastres naturais com vistas a permitir uma melhor compreensão deste fenômeno. É preciso considerar que situações de resposta a desastres são sempre atípicas, exigindo decisões rápidas em um ambiente extremamente dinâmico e mutável, onde transitam inúmeras informações muitas vezes confusas, incompletas ou, até mesmo, inverídicas. Trata-se, portanto, de um enorme desafio para os seus responsáveis.

Assim, num contexto dinâmico e mutável como o pós-desastre, é necessário criar mecanismos para subsidiar os tomadores de decisão, com informações rápidas, atualizadas e precisas. A utilização da perspectiva da ARS nestes contextos poderia proporcionar melhores formas de comunicação e o reconhecimento mais assertivo das intervenções necessárias.

REFERÊNCIAS

- APOIADORES. **Rede de apoio social às vítimas da chuva no Espírito Santo**. Disponível em: <https://www.facebook.com/pages/Apoiadores-Rede-de-Apoio-Social-%C3%A0s-V%C3%ADtimas-das-Chuvas-no-Esp%C3%ADrito-Santo/5>. Acesso em 22 dez. 2013.
- BARABÁSI, A. L. **Linked: a nova ciência dos networks**. São Paulo: Editora Leopardo, 2009.
- BERTONE, P.; MARINHO, C. Gestão de riscos e resposta a desastres naturais: a visão do planejamento. In: VI Congresso CONSAD de Gestão Pública, 2013. Brasília. **Anais...** Brasília: Conselho Nacional de Secretários de Estado de Administração, 2013. Disponível em: <http://www.escoladegoverno.pr.gov.br/arquivos/File/2013/V_CONSAD/VI_CONSAD/069.pdf> Acesso em: 20 ago.2013.
- BORGATTI NETO, Ricardo. **Perspectivas da complexidade aplicadas à gestão de empresas**. 2008. Tese (Doutorado em Engenharia de Produção) - Escola Politécnica, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/3/3136/tde-03062008-100514/>>. Acesso em: 26 mai. 2014.
- CARRINGTON, P. J.*et.al.* **Models and methods in social network analysis**. New York: Cambridge University Press, 2009.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.
- JOHNSON, S. **Emergência: a dinâmica de rede em formigas, cérebros, cidades e softwares**. Rio de Janeiro: Zahar, 2003.
- LÉVY, P. **Cibercultura**. São Paulo: Editora 34, 1999.
- LIMA, M.*et.al.* Proposta de um modelo estruturado e de ferramentas de software livre para uso de redes sociais digitais em situações de desastres no Brasil. 2012. Disponível em: <http://www.putztiveumaideia.com.br/wp-content/uploads/2012/05/LIMA-Matheus-Tait-Redes-sociais-em-desastres.pdf>. Acesso em: 15 fev. 2013.
- MARTELETO, R.M.; TOMAÉL, M. I. A Metodologia de Análise de Redes Sociais. In: VALENTIM, M.L.P. **Métodos Qualitativos de Pesquisa em Ciência da Informação**. São Paulo: Polis, 2005.
- MULLINS, J. How crowdsourcing has helped in Haiti. **New Scientist**, v. 205, n. 2745, p. 8–9, 2010.
- NATIONAL RESEARCH COUNCIL. **Applications of social network analysis for building community disaster resilience**. Workshop Summary. Washington, D. C: The National Academies Press, 2009.

ONU BRASIL. **Brasil entre os mais afetados pelos desastres climáticos em 2011, alerta ONU**. 2012. Disponível em: <http://www.onu.org.br/brasil-entre-os-mais-afetados-pelos-desastres-climaticos-em-2011-alerta-onu/.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2013.

RHEINGOLD, H. **Net Smart**: how to thrive online. Cambridge: Mit Press, 2012.

TAKAHASHI, T. (Org.). **Livro verde da Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. Disponível em: <http://www.mct.gov.br/index.php/content/view/18878.html>. Acesso em: 18 abr. 2012.

TOBIN, G.A; MONTZ, B. E. **Natural hazards**: explanation and integration. New York: The Gilford Press, 1997.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. Centro de Estudos e Pesquisas em Desastres Naturais - CEPED. **Atlas brasileiro de desastres naturais**: 1991 a 2010. Florianópolis, 2012. Disponível em: <http://150.162.127.14:8080/atlas/Brasil Rev.pdf>. Acesso em: 18 jul. 2013.

VICKERY, B.; VICKERY, A. **Information Science in theory and practice**. Berlin, Boston: K. G. Saur, 2005.

WASSERMAN, S.; FAUST, K. **Social network analysis**: methods and applications. New York: Cambridge University Press, 2009.

WERTHEIN, J. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, v. 29, n. 2, p. 71–77, 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/254>. Acesso em: 24 jun.2013.

NATIVOS DIGITAIS: UM NOVO PERFIL DE USUÁRIO

DIGITAL NATIVES: A NEW USER PROFILE

Jaqueline Ferreira Silva de Castro
Alberto Calil Junior

Resumo: Apresenta o conceito de nativos digitais no contexto da sociedade da informação. Verifica, por meio de levantamento bibliográfico, a representatividade do termo ‘nativos digitais’ e outros de equivalente semântica, bem como sua aplicação frente a outras terminologias. Objetiva elucidar a representatividade deste novo perfil de usuário para as bibliotecas de instituições educacionais, assim como verificar sua presença na literatura na área de Biblioteconomia e Ciência da Informação. Compara diferentes termos e definições que designam os indivíduos nascidos após o surgimento da sociedade da informação. Aborda a função das bibliotecas perante a necessidade de letramento informacional de seus usuários enquanto nativos digitais. Considera a questão do acesso e uso de tecnologias. Discute os conceitos de geração e população para designar os nativos digitais. Conclui ser pertinente a adequação das bibliotecas a esses usuários e suas demandas a partir de novos parâmetros e metodologias a serem adotados pelas mesmas. Sugere novos estudos a respeito destes indivíduos enquanto usuários da informação a fim de produzir conhecimentos.

Palavras-chave: Nativos digitais. Biblioteca. Letramento informacional.

Abstract: Introduces the digital natives concept in the information society context. Uses a bibliographic research as a method to verify the representativeness of the term ‘digital natives’ to designate individuals who were born after the emergence of the information society. Considers other terms and different definitions to designate these individuals who were born in a society evolved by the media and its technological tools. Aims to clarify the ‘digital natives’ terminology use in the Library Sciences and Information Sciences areas, as well as to discuss this new users’ profile. Discusses the library's role towards their users need for information literacy, while digital natives. Considers the issue of access and use of technologies. Discusses the concepts of generation and population to designate the digital natives. Concludes that the libraries have to be adapted to these users and their demands, by embracing new parameters and methodologies.

Keywords: Digital natives. Libraries. Information literacy.

1 INTRODUÇÃO

As mudanças sociais trazidas pelas tecnologias da informação, fizeram com que as bibliotecas passassem a receber um público apontado por alguns autores como diferenciado justamente por seu contato com tais tecnologias desde sua primeira infância (ZIMMERMAN, 2012; PALFREY; GASSER, 2008; ROWLANDS et al, 2008). A expansão do acesso e uso das tecnologias no cotidiano dos cidadãos possibilita novas apropriações das mídias digitais. Entretanto, devemos considerar que este acesso não está ao alcance de todos, principalmente nos países em desenvolvimento, dadas as diferenças de ordem social e econômica.

No entanto, a despeito de possíveis distinções no acesso aos dispositivos, torna-se corrente a narrativa de que essa relação estreita com a tecnologia, característica da sociedade

atual, traz benefícios para o sujeito. E, dentre os diversos efeitos dessas transformações societárias, uma das narrativas que ganha destaque é a do surgimento de uma geração diferenciada, justamente por ter nascido em uma época caracterizada pela onipresente conexão.

A geração de alunos que as escolas e universidades recebem atualmente está cada vez mais envolvida pelos avanços tecnológicos. Trata-se de uma geração envolta pelas mídias. Apesar de toda a discussão a respeito do fosso digital, esforços têm sido postos em prática para diminuí-lo. Mesmo que não haja um contato a todo o momento, ao menos nos grandes centros, mesmo os menos favorecidos socialmente têm, de alguma maneira, acesso às mídias, e estão conectados e em rede. No entanto, como afirma Sorj (2008, p.62, tradução nossa), o acesso às mídias não assegura por si só o uso potencial das mesmas, dado que “a capacidade intelectual e profissional de cada usuário para usufruir ao máximo de cada uma das tecnologias de comunicação e informação é tão importante quanto o próprio acesso”.

Desta forma, a biblioteca escolar e/ou universitária deve estar preparada para agir ativamente no processo de letramento, seja pela necessidade de letramento digital ou informacional dos indivíduos que a ela se apresentam. É importante também que os profissionais bibliotecários que ali se colocam estejam conscientes deste papel a ser desempenhado. Nesta perspectiva, consideramos importante compreender este novo público, com suas demandas, características e anseios. Chama atenção a multiplicidade de denominações, tanto na literatura acadêmica quanto no cotidiano, existente para nomear essa “geração”.

2 NATIVOS DIGITAIS

Nativos digitais, Millennials, Geração Y, Geração I, Geração Internet, Nascidos digitais. De acordo com Zimmerman (2012, p. 174) estas são apenas algumas das muitas denominações encontradas na literatura para designar os indivíduos nascidos após a explosão tecnológica que veio a afetar o dia a dia da sociedade desde os aspectos institucionais até as relações sociais e o próprio modo de vida destes indivíduos.

O autor afirma que os nativos digitais surgem em torno do ano de 1980 e que “nativo digital” é apenas um entre muitos nomes usados para descrever a geração de indivíduos que têm acesso a computadores e tecnologia digital desde seu nascimento” (ZIMMERMAN, 2012, p. 174, tradução nossa).

Prensky (2001) adota o termo “Nativos digitais” para designar esta geração e ressalta que o termo seja o mais adequado por esses indivíduos serem falantes nativos da linguagem de computadores, vídeo games e da internet.

Veen e Vrakking (2006, p. 10, tradução nossa) definem os nativos digitais, sendo por eles adotado o termo ‘homo sapiens’, como “a geração que cresceu usando vários dispositivos tecnológicos desde a infância: o controle remoto de televisão, o mouse do computador, o minidisc e, mais recentemente, o celular, o iPod e o mp3 player”. Os autores afirmam que estes dispositivos possibilitaram às crianças controlar o fluxo de informações e a lidar com a sobrecarga informacional. No entanto, nos parece no mínimo audacioso prever que elas estejam no controle dentre as múltiplas possibilidades oferecidas por estes meios.

Palfrey e Gasser (2008) afirmam que o mundo começou a mudar rapidamente ao final da década de 1970. Os autores adotam o termo ‘nativos digitais’ ao se referirem aos indivíduos nascidos na era digital e consideram nativos digitais os indivíduos nascidos após 1980, havendo mudança no modo de interação entre as pessoas que antes se comunicavam utilizando meios não digitais, tradicionais, como as cartas, por exemplo.

Os autores definem os nativos digitais como aqueles que têm acesso às tecnologias digitais e possuem habilidades para lidar com tais tecnologias. Para Palfrey e Gasser (2008, p.4) são considerados nativos digitais os indivíduos que passam boa parte de suas vidas conectados e não distinguem sua vida *online* de sua vivência *off-line*. Este grupo de indivíduos tem em comum o acesso à tecnologia e a data de início do contato com a tecnologia, mas é preciso salientar que este contato inicial está intrinsecamente ligado a outros fatores sociais como condição financeira favorável e iniciativas governamentais a fim de financiar o acesso.

Rowlands e outros (2008) utilizam o termo ‘Geração Google’, e os definem por terem nascido após 1993 e fazerem parte de um grupo que não tem memória da vida antes da internet. Os autores afirmam ainda que o impacto das TICs na geração que lhes segue seria superestimado e que “os jovens demonstram uma aparente facilidade e familiaridade com computadores, eles dependem muito de motores de busca, vêm em vez de ler, e não possuem as habilidades críticas e analíticas para avaliar as informações que encontram na web”(ROWLANDS et al, 2008, p.290, tradução nossa).

Tapscott (1999, p.7, tradução nossa) já definia a “Geração *Net*” como “a primeira a crescer rodeada pelas mídias digitais” e estariam tão envolvidos pelas mídias digitais que chegariam a pensar que esta fizesse “parte da paisagem natural”, não distinguindo o mundo real do virtual.

Apesar de haverem muitas terminologias para designar os nativos digitais e de alguns autores identificarem características específicas e os classificarem por meio delas (como no caso da Geração Google, de Rowlands e outros, 2008) encontramos enquanto termo mais geral “*Digital natives*”, aqui traduzido por “Nativos digitais”. Além de ter mais ocorrências na literatura consultada, o termo se coloca como mais abrangente e relacionado diretamente às mídias digitais, dessa forma mais adequado para enfatizar a relação desta geração, os nativos digitais, com as TICs e demais dispositivos tecnológicos enquanto mediadores entre o usuário e a informação.

A revisão de literatura, resultante da pesquisa de mestrado desenvolvida na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, aponta para uma falta de consenso no uso do termo em língua inglesa. Em alguns artigos, “*Digital natives*” e “*Born-digital*” são utilizados como sinônimos, no entanto, em outros marca-se uma diferença. Dessa forma, considera-se necessária uma análise dessa apropriação.

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Os procedimentos técnicos utilizados nesta pesquisa podem defini-la como bibliográfica, “elaborada com base em material já publicado” (GIL, 2010, p.29). A produção bibliográfica a respeito dos nativos digitais é do interesse de várias áreas do conhecimento, incluindo a biblioteconomia. Na análise dessa literatura, constatou-se que dentre os diversos termos utilizados, “nativos digitais” tem sido aquele que ganha maior destaque. Foi realizado levantamento bibliográfico acerca dos ‘Nativos digitais’ levando em consideração a variação dos termos existentes em língua inglesa ‘*Digital natives*’ e ‘*Born-digital*’.

Com o intuito de verificar a representatividade destes estudos no campo da Ciência da Informação e da Biblioteconomia foram elencadas as seguintes bases de dados: ISTA (*Information Science & Technology Abstracts*), LISA (*Library & Information Science Abstracts*), e LISTA (*Library, Information Science & Technology Abstracts*). O levantamento foi realizado em duas etapas. Em um primeiro momento utilizou-se os termos em língua inglesa - “*Digital natives*” e “*Born-digital*” para em seguida realizar a busca com os termos em língua portuguesa - “Nativos digitais” e “Nascidos digitais”. A busca dos termos em língua portuguesa foi ampliada para todas as bases constantes do Portal de Periódicos da CAPES, pois ao realizar a busca nas bases supra-citadas, não recuperou-se um número significativo de resultados - apenas dois artigos.

Algo notável na literatura em língua inglesa é a utilização do termo ‘Born-digital’ para referir-se a objetos digitais já criados em ambiente virtual, enquanto o termo ‘Digital natives’

se mostra mais recorrente ao tratar de indivíduos. Esta distinção no uso dos termos torna-se mais clara a partir das tabelas e gráfico gerados para demonstrar o levantamento bibliográfico realizado (ver TABELAS 1-3). Os resultados aqui demonstrados foram coletados no período entre novembro de 2012 e fevereiro de 2014.

TABELA 1 – recuperação de artigos em periódicos científicos.

Bases	<i>Born-Digital</i>	<i>Digital Natives</i>
LISA	4	9
LISTA	90	40
ISTA	37	13
Total	131	62

Fonte: Portal de Periódicos Capes (2012).

A TABELA 1 demonstra todos os resultados obtidos. Após apreciação destes e seleção dos textos que tratam apenas de indivíduos nos foi possível apresentar nova tabela:

TABELA 2 – artigos recuperados relevantes à pesquisa.

Bases	<i>Born-Digital</i>	<i>Digital Natives</i>
LISA	1	5
LISTA	10	14
ISTA	5	4
Total	16	23

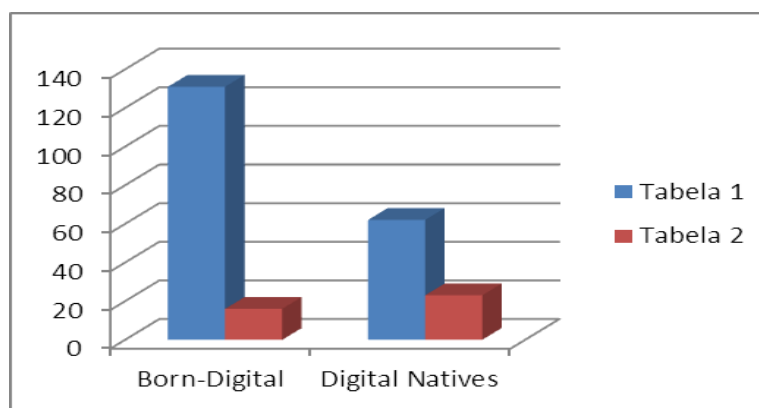
Fonte: Portal de Periódicos Capes (2012).

A análise dos dados mostra que não há consenso, em língua inglesa, para nomear os sujeitos "nascidos na era digital". Apesar de ser possível afirmar que o termo "*Born-digital*" é mais utilizado para significar objetos criados em meio digital e "*Digital Natives*" para designar os sujeitos, constatamos falta de consenso no uso dos termos.

A TABELA 1 mostra o resultado total obtido na busca para cada base, e o somatório de artigos recuperados em todas. Ao aplicarmos os critérios de seleção gerou-se a tabela 2, em que não foram considerados os artigos que tratam de textos ou outro tipo de material criado em ambiente digital ao se referirem aos termos buscados e sim apenas aqueles que se referem

a indivíduos. A partir da comparação entre as duas tabelas nota-se maior relevância para a utilização do termo '*Digital natives*'; o total de artigos selecionados para o termo '*Born-digital*' corresponde a 12,22% do total recuperado na busca inicial, enquanto para o termo '*Digital natives*' corresponde a 37,1% do total:

GRÁFICO 1 – Comparativo do total de artigos



Fonte: Elaborado pelos autores (2013).

Assim, podemos verificar que o termo '*Digital natives*' possui maior relevância ao tratar de indivíduos nascidos em ambiente digital, enquanto nos foi possível perceber o termo '*Born-digital*' sendo mais utilizado para referir-se a objetos digitais. No entanto, não encontramos documentos que se refiram ao uso dos termos ou mesmo um consenso com relação a tal utilização.

Ao realizarmos a mesma busca com os termos traduzidos para a língua portuguesa, respectivamente '*Digital natives*', como 'Nativos digitais' e '*Born-digital*', como 'Nascido digital', conforme já mencionado, não obtivemos um resultado significativo, apenas dois artigos. Em consequência, foi feita a busca simples por assunto no Portal de Periódicos Capes a fim de ampliar o universo de pesquisa, recuperando-se os seguintes resultados:

TABELA 3 – Recuperação de artigos em busca simples por assunto

Base	Nascidos digitais	Nativos digitais
Portal de Periódicos Capes	3	16
Total	3	16

Fonte: Portal de Periódicos Capes (2014).

Novamente, mas desta vez em língua portuguesa, confirmamos a preferência pelo uso dos termos para referir-se a documentos (nascidos digitais) ou pessoas (nativos digitais). Na busca por "nascidos digitais", todos os artigos recuperados referem-se a objetos digitais,

enquanto o termo "nativos digitais" foi utilizado apenas para designar indivíduos em todos os textos recuperados. Tais resultados nos levam a crer que a discrepância no uso dos termos encontrado em língua inglesa não se traduz à língua portuguesa, e mais, reafirmam nossa prerrogativa com relação a distintos usos dos termos.

Outro ponto a ser destacado na análise é o baixo número de artigos recuperados, tanto em língua inglesa, quanto em língua portuguesa, o que corrobora a afirmação de Zimerman (2012, p. 176, tradução nossa) de que “há uma grande quantidade de literatura sobre nativos digitais e seu lugar no mundo, mas não muita diretamente relacionada a bibliotecas”.

4 CONCLUSÕES

É no contexto da sociedade da informação, em uma sociedade global, que surgem os chamados nativos digitais. Apesar da crença de ser esta uma geração independente no uso da tecnologia, cada vez mais intuitiva e com menos manuais de usuário, o fato de lidarem com facilidade com os dispositivos tecnológicos não lhes garante o uso consciente e crítico da informação ou das fontes de informação.

A sociedade da informação e os nativos digitais desafiam as bibliotecas e os bibliotecários a se adequarem às suas necessidades, exigindo o surgimento de novas metodologias e de novos parâmetros. Nesse sentido, os estudos sobre os sujeitos contemporâneos e sua relação com os dispositivos tecnológicos, bem como com a informação surgem como relevantes para o entendimento dos processos que envolvem o letramento informacional em nossa sociedade.

REFERÊNCIAS

GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5.ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184 p.

KUHLTHAU, Carol. Guided Inquiry for School Libraries in the 21st Century. **School Libraries Worldwide**, v. 16, n. 1, p. 17-28, jan. 2010. Disponível em: <<http://comminfo.rutgers.edu/~kuhlthau/docs/GI-School-Librarians-in-the-21-Century.pdf>>. Acesso em: 20 maio 2014.

MARCONDES FILHO, Ciro. **Haverá vida após a Internet?**. 2001. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br/nucleos/filocom/ciro1.html>>. Acesso em: 12 jul. 2014.

OXFORD Dictionaries. Oxford University Press, 2013. Disponível em: <<http://oxforddictionaries.com/definition/english/population?q=population>>. Acesso em: 27 jul. 2013.

PALFREY, John, GASSER, Urs. **Born digital**: understanding the first generation of digital natives. New York: Basic Books, 2008. 375 p.

PRENSKY, Marc. Digital natives, digital immigrants. **On the horizon**, MCB University Press, v. 9, n. 5, p.1-6, 2001, Disponível em:

<<http://www.twitchspeed.com/site/Prensky%20%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part1.htm>>. Acesso em: 4 jun. 2013.

ROWLANDS, I. *et al.* The Google generation: the information behaviour of the researcher of the future. **Aslib Proceedings: New Information Perspectives**, v. 60, n. 4, p. 290-310, 2008. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/Insight/viewPDF.jsp?contentType=Article&Filename=html/Output/Published/EmeraldFullTextArticle/Pdf/2760600401.pdf>>. Acesso em: 15 out. 2013.

SCOTT, John; MARSHALL, Gordon. **Oxford Dictionary of Sociology**. 3. ed. Oxford: OxfordUniversity Press, 2009. Disponível em: <<http://www.oxfordreference.com/view/10.1093/acref/9780199533008.001.0001/acref-9780199533008>>. Acesso em: 30 jun. 2013.

SORJ, B. **Information Societies and Digital Divides**. Milão: Polimetrica, 2008. 101 p. Disponível em: <http://www.bernardosorj.com.br/pdf/Information_Societies_and_Digital_Divides_ebook.pdf>. Acesso em: 13 abr. 2013.

TAPSCOTT, Don. Educating the Net Generation. *Educational Leadership*, v. 56, n. 5, p. 6-11, Feb. 1999. Disponível em: <<http://www.ascd.org/readingroom/edlead/abstracts/feb99.html>>. Acesso em: 19 jun. 2013.

VEEN, Wim; VRAKKING, Ben. **Homo zappiens: growing up in a digital age**. London: Network Continuum Education, 2006. 160 p.

ZIMERMAN, Martin. Digital natives, searching behavior and the library. **New Library World**, v. 113, n. 3/4, p. 174-201, 2012. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/journals.htm?issn=0307-4803&volume=113&issue=3/4&articleid=17024631&show=html>>. Acesso em: 05 ago. 2013.

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO REALIZADA PELOS TUTORES DA REDE UNEB/UAB

MEDIATION HELD BY THE TUTORS NETWORK UNEB / UAB INFORMATION

Anna Karina Rosa
Lídia Brandão Toutain

Resumo: Na sociedade contemporânea, a mediação pedagógica e informacional assume papel relevante para o sucesso da aprendizagem a distância, o que justificou a escolha do tema, “Mediação da informação realizada pelos tutores da rede UNEB/UAB”. Considerando esta abordagem, o objetivo geral desta pesquisa é “investigar e analisar o modelo de mediação da informação adotado por tutores a distância que atuaram nas disciplinas em reoferta, e que são vinculados ao polo da cidade de Lauro de Freitas-Bahia”. Para isso, a metodologia utilizada foi o estudo de caso descritivo com uma abordagem qualitativa, e o universo da investigação é a Universidade do Estado da Bahia – UNEB em parceria com a Universidade Aberta do Brasil – UAB. Os resultados obtidos indicam que os tutores a distância não oferecem aos estudantes uma mediação da informação coerente com os indicadores de qualidade de uma boa mediação.

Palavras-chave: Informação; Mediação; Educação à distância; Ambiente Virtual de Aprendizagem; Ciência da Informação.

Abstract: In contemporary society, the educational and informational mediation remarkable role in the success of distance learning, which justified the choice of the theme, "Mediation of information held by tutors UNEB network / UAB." Considering this approach, the objective of this research is to "investigate and analyze the mediation model of information adopted by distance tutors who acted in the subjects reoffer and that are tied to the pole of the city of Lauro de Freitas, Bahia." For this, the methodology used was descriptive case study with a qualitative approach, and the universe of research is the State University of Bahia - UNEB in partnership with the Open University of Brazil - UAB. The results indicate that distance tutors do not offer students a mediation of coherent information with indicators of quality of a good mediation.

Keywords: Information; mediation; Distance education; Virtual Learning Environment; Information Science.

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea, as Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) com o suporte da internet proporciona a redução da distância entre o usuário e a informação disponível, em qualquer lugar do mundo, quebrando as barreiras de tempo e espaço. Nesse contexto, a modalidade de educação a distância encontrou as condições ideais para se consolidar, visto que muitos estudantes têm procurado cursos que lhes ofereçam uma maior flexibilidade.

A escolha dessa temática para a investigação surgiu a partir da experiência profissional da pesquisadora, enquanto coordenadora de tutoria do curso de Licenciatura em Química da Universidade do Estado da Bahia, Universidade Aberta do Brasil (UNEB/UAB), no ano de

2011, período em que pôde acompanhar todo processo de mediação da informação realizada pelos tutores do curso e constatar os elevados índices de reprovações nas disciplinas que evidenciaram as possíveis lacunas deixadas no percurso.

De uma forma mais abrangente, para responder a situação problema desta pesquisa, descreve-se o **objetivo geral**: “investigar e analisar o modelo de mediação da informação adotado por tutores a distância que atuaram nas disciplinas em reoferta, e que são vinculados ao polo da cidade de Lauro de Freitas-Bahia”. A investigação realizada, no Curso de Licenciatura em Química da UNEB, faz parte de um projeto de educação a distância, desenvolvido em parceria com a Universidade Aberta do Brasil (UAB). Para atingir o objetivo geral, foi definido o objetivo específico de descrever e analisar a mediação da informação realizada pelo tutor a distância.

Para fundamentar a investigação, adotou-se os conceitos propostos por Moran (2013, 2011), Kenski (2011, 2013), Morin (2000), Castell (2007), Varela (2007b, 2007a) além dos Referenciais de Qualidade para a Educação Superior a distância (2007), disponibilizado pelo Ministério da Educação (MEC).

2 METODOLOGIA

Para este estudo, optou-se pelo método de pesquisa do tipo estudo de caso, em virtude da sua característica descritiva. Este método fundamenta-se na exposição de uma descrição detalhada da mediação da informação realizada por tutores do curso de Licenciatura em Química da UNEB/UAB, tendo em vista uma abordagem qualitativa.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E O SISTEMA DE EAD

A sociedade contemporânea não se concebe mais o aluno com uma postura passiva e de receptor de informações, assim como também não é aceitável o professor com uma postura tradicional de transmissor de conteúdos. É preciso repensar a prática pedagógica e informacional na modalidade a distância e trabalhar na construção de um modelo que agregue uma educação mais crítica, investigativa, justa, humana, igualitária e sustentável. É importante que os estudantes desenvolvam habilidades, competências e valores coerentes com a nova realidade social.

O raciocínio crítico, a forma como os estudantes conduzem a sua relação com as tecnologias que são impostas a cada período, o desenvolvimento da autonomia, a formação cidadã, são elementos que devem ser norteadores da educação contemporânea. Nesse cenário, caminhamos para uma sociedade que necessita repensar o modo como concebemos e nos

apropriamos das informações disponíveis. É preciso aprimorar a forma como construímos o conhecimento.

No AVA, a construção de conhecimento, seja individualmente ou coletivamente, precisa ser acompanhada por professores e tutores, de modo que os estudantes selecionem os melhores e diferentes caminhos na produção do seu conhecimento. Morin (2000, p. 34) afirma que “O conhecimento das informações ou dos dados isolados é insuficiente. É preciso situar as informações e os dados em seu contexto para que adquiram sentido”. Por esse motivo é imprescindível o acompanhamento do mediador, nos espaços de interação.

Moran (2013, p.4) ressalta que “Há muitas formas novas de aprender juntos na sociedade, formal e informalmente e que os cursos de EaD podem incorporar de forma criativa e estimulante”. O autor sugere a proposta do trabalho colaborativo para a modalidade de educação a distância, justificando que as ferramentas dos Ambientes Virtuais de aprendizagem são pouco criativas.

Aliada à proposta do trabalho colaborativo, Moran (2013) também defende a ideia de uma prática pedagógica mais focada na pesquisa. A maioria dos cursos EaD ainda trabalha com roteiros prontos e engessados, construídos igualmente para todos. A incerteza sobre o que vai ser encontrado é um grande motivador da aprendizagem. Dessa forma, o estudante desenvolverá melhor a sua autonomia, criticidade e capacidade de defender ideias.

Sobre a mediação da aprendizagem, Varela (2007b) apresenta a grande contribuição da teoria de Feuerstein, chamada a Experiência da Aprendizagem Mediada (EAM). As suas contribuições fundamentam-se na Teoria da Modificabilidade Cognitiva Estrutural (TMCE), que, por sua vez, se baseia na crença de que os seres humanos são modificáveis, apesar de todas as dificuldades. Varela (2007b) explica a EAM da seguinte forma:

[...] constitui uma interação do organismo humano com o mundo à qual se interpõe um mediador que, intencionalmente, seleciona os estímulos, organiza-os, reordena-os, agrupa-os e os estrutura. Ao mediador cabe a organização de situações de aprendizagem, a criação de condições para que o mediado aprenda a aprender, desenvolvendo situações de aprendizagem diferenciada, estimulando a circulação entre saberes e competências. Reafirma-se assim, a aprendizagem como processo interativo – mediado e mediador como aprendizes. Tem-se dessa maneira, o processo de desenvolvimento de habilidades mediante a trajetória cognitiva de apreensão de informação/construção do conhecimento (VARELA, 2007b, p 64.)

Neste complexo processo de mediação, as tecnologias de informação e comunicação, com o valioso suporte da internet, trouxeram grandes contribuições para a transformação dos ambientes virtuais de aprendizagem em espaços de mediação e apropriação do conhecimento. Como afirma Varela (2006), no momento, o diálogo entre profissionais que planejam ações

pedagógicas e informacionais, assumindo papel de mediadores do conhecimento, torna-se um imperativo, para que as pessoas estejam preparadas para viver no mundo onde a informação e o conhecimento assume papéis de destaque.

A partir das colocações de Varela (2007b), pensamos numa mediação como um processo muito menos reducionista e sim, muito mais amplo e complexo. No contexto educacional, para que o sujeito aprenda algo, a mediação é construída com base em objetivos pré-programados, e o ato de aprender é carregado de significados. Varela (2007a, p. 74) afirma que: “aprender informações significa compreender frases e sentenças, argumentos, justificativas, objetivos, intenções, muitas vezes ações e motivações-dimensões do ato de compreender”. É através da mediação que se busca o desenvolvimento de habilidades e competências, visando à transformação do sujeito para contribuir com a sociedade.

4 RESULTADOS DA INVESTIGAÇÃO

Sobre a mediação da informação realizada pelos TD, embora se tenha observado algumas condutas coerentes com os indicadores de uma boa mediação, apontando para um avanço na forma como ela se realiza na construção de conhecimento, dentro de um Ambiente Virtual de Aprendizagem, a pesquisadora constatou a necessidade de uma reavaliação consistente e frequente dos procedimentos e estratégias metodológicas da maior parte dos pontos avaliados nesta pesquisa.

Os TD precisam procurarem estratégias que motivem os estudantes assumirem uma postura mais participativa nas interações dentro do Ambiente Virtual de Aprendizagem, a fim de potencializar a construção do conhecimento. É de suma importância que o estudante assuma uma postura mais proativa e investigativa do que reativa e passiva dentro do AVA. Os estudantes do polo de Lauro de Freitas reagem melhor aos prazos de entrega das atividades virtuais do que as interações com o grupo. A construção do conhecimento não se faz de maneira isolada, é preciso que aconteçam discussões, reflexões e relações com vivências e outros contextos.

A estratégia usada pela maior parte dos TD, para mediar as dúvidas dos estudantes, demonstra compreensão sobre a necessidade de estimular e desenvolver sua autonomia. A transmissão de respostas prontas é substituída por novas orientações que levam o aluno a procurar novos caminhos, através de novas pesquisas, até encontrar suas próprias respostas. Nessas novas orientações, também é relevante que os TD estimulem a contextualização dos conteúdos e as interações em que os alunos se sintam à vontade para expor suas vivências sobre o conteúdo em discussão.

A investigação constatou pouca autonomia dos TD para indicar leituras complementares e de sustentação teórica dos conteúdos, além das referências indicadas pelo professor formador. Sugere-se um maior esclarecimento e delineamento do seu papel, enquanto TD. Também é importante que apresente para os estudantes os melhores caminhos (através da pesquisa), para que solucionem suas necessidades informacionais.

A investigação também detectou pouca autonomia dos TD no que se refere criação de grupos no AVA para construção coletiva de conhecimento. Os TD, em sua maioria, se limitaram ao que foi programado pelo professor formador. É preciso viabilizar esclarecimentos sobre a importância desta iniciativa para o acompanhamento dos estudantes, o estímulo às discussões em grupos, a partir de afinidades, interesses específicos, curiosidades ou dificuldades comuns.

Quanto à contribuição do TD no processo de avaliação da aprendizagem, pode-se inferir que a maior parte deles fornece uma contribuição significativa, pois apresenta além da nota, o feedback individualizado acerca das atividades. O único TD que afirmou não assumir o feedback como rotina, ainda assim o fornece quando o aluno o solicita. Portanto, é possível concluir que, no curso de Licenciatura em Química, os TD realizam um bom trabalho de avaliação.

A pesquisa também constatou a necessidade de se criar estratégias, a partir do trabalho dos TD, para viabilizar a divulgação e/ou publicação dos trabalhos construídos pelos estudantes. A valorização das construções agrega valor às aprendizagens e motiva-os a realizar novos trabalhos, além de contribuir com a prática da pesquisa, do senso crítico, da autonomia, da segurança e capacidade de defender ideias.

Sugere-se um aprofundamento de estudos e discussões coletivas sobre as características das interlocuções que acontecem no AVA, trabalhando pontos importantes como os esclarecimentos necessários acerca das atribuições dos TD, dando-lhes as condições, para que possam desenvolver posturas mais autônomas e coerentes com as suas atribuições.

Ao concluir este estudo sobre a mediação da informação realizada pelos tutores da rede UNEB/UAB, é provável que outras variáveis, potencialmente, existentes em outros contextos, necessitem ser examinadas e melhor estudadas. As evidências desta pesquisa, certamente, serão objeto de novos estudos que poderão enriquecer o conhecimento sobre a mediação e sua importância no EaD.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Considerando o problema norteador desta pesquisa, que apontou para a necessidade de investigar “se a mediação da informação realizada por tutores corresponde aos indicadores de qualidade de uma boa mediação” e o objetivo geral “investigar e analisar o modelo de mediação da informação adotado por tutores a distância que atuaram nas disciplinas em reoferta, vinculados ao polo da cidade de Lauro de Freitas-Bahia”, apoiando-se nas teorias sobre o tema, descritas na Revisão de Literatura, foram construídos os procedimentos metodológicos para o desenvolvimento desta investigação, que atingiu o seu objetivo geral, ao concluir que a mediação da informação realizada pelos Tutores a Distância não corresponde aos indicadores de qualidade de uma boa mediação.

REFERÊNCIAS

- BRASIL. **Decreto nº 5.622, de 19 de dezembro de 2005**. Regulamenta o art. 80 da Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996, que estabelece as diretrizes e bases da educação nacional. **Diário Oficial da União**, Brasília, DF, 20 dez. 2005. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/Decreto/D5622.htm> Acesso em: 15 de out. 2013.
- CASTELL, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 2007.
- KENSKI, V. M. **Educação e tecnologias: o novo ritmo da informação**. Campinas, SP: Papirus, 2011.
- KENSKI, V. M. **Tecnologias e ensino presencial e a distância**. Campinas, SP: Papirus, 2013.
- MASETTO, M. T. **Mediação pedagógica e tecnologias de informação e comunicação**. In: MORAN, J. M.; MASETTO M. T.; BEHRENS, M. A. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. São Paulo: Papirus, 2013.
- MORAN, J. **A educação a distância, mais focada em pesquisa e colaboração**. In: FIDALGO, F. (Org.). **Educação a Distância: meios, atores e processos**. Belo Horizonte: CAED-UFGM, 2013. p. 39-51. Disponível em: <http://www.eca.usp.br/prof/moran/site/textos/educacao_online/pesquisa_e_colaboracao.pdf> Acesso em: 10 de nov. 2013.
- MORAN, J. M. **Interferências dos meios de comunicação no nosso conhecimento**. **Revista Brasileira de Comunicação**, São Paulo, v. 17, n. 2, 1994.
- MORAN, J. M.; MASETTO, M.; BEHRENS, M. **Novas tecnologias e mediação pedagógica**. 21. ed. Campinas, SP: Papirus, 2013.
- MORIN, E. **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília: Unesco, 2000.
- REFERENCIAIS de qualidade para educação superior a distância: versão preliminar. Brasília, DF, Ministério da Educação, Secretaria de Educação a Distância, 2007. 31 p. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seed/arquivos/pdf/legislacao/refead1.pdf>> Acesso em: 3 jun. 2014.

VARELA, A. Aplicação de teorias cognitivas no tratamento da informação. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, Nova Série. São Paulo, v. 3, n. 2, jul./dez. 2007a. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/abcib/index.php/abcib/article/view/970>>. Acesso em: 15 de outubro de 2013.

VARELA, A. **Informação e autonomia**: a mediação segundo Feuerstein. São Paulo: Senac, 2007b.

VARELA, A. A explosão informacional e a mediação na construção do conhecimento. In: MIRANDA, A.; SIMEÃO, E. (Org.). **Alfabetização digital e acesso ao conhecimento**. Brasília: Universidade de Brasília, 2006. 257 p. (Série comunicação da Informação Digital, n.4).