

O papel do bibliotecário como mediador da informação no processo de inclusão social e digital

Raquel do Rosário Santos
Emeide Nóbrega Duarte
Izabel França de Lima

Resumo: O artigo registra uma reflexão sobre o papel do profissional da informação – o Bibliotecário - como mediador da informação no processo de inclusão social e digital, com o objetivo de repensar esses fenômenos e como os mesmos podem ser reversíveis na perspectiva do acesso e uso da informação para construção do conhecimento. A temática abordada pode ser contextualizada não só na Biblioteconomia como na Ciência da Informação de forma interdisciplinar, considerando a preocupação de ambas com o acesso à informação que permite a inclusão social dos sujeitos, favorecendo o acesso às tecnologias, como também ao desenvolvimento de habilidades e competências associadas ao uso dessas. O sujeito informado torna-se atuante na busca e exigência de seus direitos, dessa maneira, é responsabilidade social dos profissionais da informação atuar no processo de inclusão desses sujeitos para gerar conhecimento.

Palavras-chave: Mediação da informação. Inclusão social e digital. Biblioteconomia. Ciência da Informação.

1 INTRODUÇÃO

Na sociedade contemporânea grande quantidade de serviços está diretamente ou indiretamente associado à área de tecnologia de informação e comunicação (TIC). Os sujeitos que não possuem acesso a essa tecnologia estão à margem de processos sociais relevantes, o que enfatiza o processo de exclusão digital. Por outro lado, a baixa renda, falta de escolaridade, faixa etária, entre outros aspectos contribuem com a exclusão social ampliando a barreira existente entre o sujeito e o uso da tecnologia. Esses dois tipos ou modos de exclusão estão intimamente associados, apresentando-se como aspectos interligados que devem ser analisados de maneira próxima.

Santos e Medeiros (2012, destaque nosso) caracterizam a sociedade da informação como “[...] um cenário de configurações que **reconhecem a constante necessidade de informação** e que desenvolve mecanismos que aprimorem e facilitem a recuperação, o acesso e o uso da informação, independentemente de seu suporte, forma, tamanho e linguagem.” A informação

nessa sociedade é um elemento que rege a dinâmica econômica, social e cultural dos sujeitos e proporciona aos que a detém uma posição de destaque.

Por outro lado, Demo (2000) apresenta uma crítica, sob o ponto de vista da comunicação, de como se configura a sociedade da informação, haja vista, que para o autor “A sociedade da informação informa bem menos do que se imagina, assim como a globalização engloba as pessoas e povos bem menos do que se pretende. Na sociedade da mercadoria, mercadoria vem antes.” Nesse sentido, embora essa sociedade possa favorecer o processo de informação, os bibliotecários, enquanto mediadores da informação, devem estar qualificados para auxiliar os sujeitos a desenvolverem uma visão crítica, a fim de tornarem-se atuantes nesse processo de forma proveitosa.

Sabendo-se da relevância que a informação possui para o desenvolvimento do sujeito, em todas as esferas de sua vida, torna-se essencial a ampla disponibilização, disseminação e circulação da informação em ambientes físicos e virtuais. Oportunamente, Gasque (2012) lembra que várias áreas do conhecimento buscam mecanismos para subsidiar a difícil missão de formar cidadãos reflexivos, críticos e autônomos. Dentre elas, a Biblioteconomia, reconhece a necessidade urgente de capacitar o indivíduo - usuário e não usuário das unidades de informação - a lidar de forma mais eficiente e eficaz com a informação.

Observa-se que a temática abordada pode ser contextualizada não só na Biblioteconomia como na Ciência da Informação e da Comunicação, entendendo que as questões aqui focalizadas, se inserem no campo prático onde atua o bibliotecário, assim como se utiliza, segundo Capurro e Hjørland (2007) dos conceitos da adoção de tecnologia que auxiliarão na construção do conhecimento, envolvendo a aplicabilidade da informação, seu uso e as interações entre pessoas, organizações e os sistemas de informação.

Sabe-se que a Ciência da Informação tem como base três paradigmas, como afirma Capurro (2003) ao distinguir os paradigmas físico, cognitivo e social. Corroborando com o pensamento desse autor, Cronin (2008) alerta que o paradigma social não é recente, exemplificando que nos trabalhos de Pierce Butler na década de 30 já se relacionavam os problemas da Biblioteconomia, na ordem da sociologia. Além disso, a principal característica da Ciência da Informação é a interdisciplinaridade, para tentar resolver os problemas informacionais existentes na sociedade, o que denota sua importância como ciência social. A Ciência da Informação tem desempenhado um forte papel social para a sociedade, por estudar os fluxos informacionais e transmitir o conhecimento para aqueles que dele necessitam, o que constitui uma ação de responsabilidade social, que denota ser o seu verdadeiro fundamento. (WERSIG; NEVELING, 1975).

Nas próximas seções foram apresentadas algumas reflexões sobre a relevância da informação para a sociedade, e uma análise desse elemento como modificador das estruturas sociais e cognitivas, posteriormente foram apresentados alguns conceitos de exclusão social e digital, com o objetivo de repensar esses fenômenos e como esses podem ser reversíveis na perspectiva do acesso e uso da informação para construção do conhecimento. A última seção aborda a contribuição dos profissionais da informação, especialmente o bibliotecário, enquanto mediador da informação no processo de inclusão social e digital. Enfim, destaca-se que o mediador da informação desempenha um relevante papel na sociedade, ainda caracterizada pela estratificação social.

2 A INFORMAÇÃO E O SEU PAPEL TRANSFORMADOR NA SOCIEDADE

Na sociedade da informação os sujeitos que possuem habilidades e competências em buscar, acessar, recuperar, compartilhar e se apropriar da informação, destacam-se em relação a outros sujeitos. Dessa maneira, a informação tornou-se, para essa sociedade, um elemento de valor, um diferencial para aquele que a detém. Assim, a informação é aqui compreendida como elemento capaz de gerar conhecimento, uma vez apreendida e apropriada devidamente pelos sujeitos.

Nesse sentido, Barreto (2002, p. 49) conceituou informação como “[...] um instrumento modificador da consciência do indivíduo e de seu grupo social, pois sintoniza o homem com a memória de seu passado e com as perspectivas de seu futuro.” Quando o autor tratou da informação como elemento capaz de possibilitar o acesso ao que foi produzido, torna-se possível interpretar a informação enquanto conhecimento registrado em suporte informacional, que possibilita a preservação da memória e geração de novos conhecimentos. Essa possibilidade de ter consciência do que foi produzido é o fator que impulsiona a evolução da pesquisa científica. Assim, a informação não deve estar apenas nos acervos da biblioteca, é imprescindível que ela ganhe circulação e esteja disponível ao usuário.

Almeida Júnior em seus estudos sobre mediação, afirmou que a informação,

[...] não existe a priori, **ela não existe antes da relação usuário/suporte**, o que redundaria em defendermos que o profissional da informação trabalha com uma informação latente, uma ‘quase-informação’. Preferimos chamá-la de ‘proto-informação’ uma vez que ela não é, ainda, uma informação. (2008, p. 10, destaque nosso).

A partir da reflexão realizada por Almeida Junior (2008) entende-se que a informação só terá sentido quando o usuário apresentar necessidade de consultá-la, só a partir da relação com o usuário a informação adquire características de potencializadora do conhecimento.

Ao se apropriar da informação e desenvolver-se cognitivamente, o usuário assume um papel atuante na sociedade, já não é passivo aos fenômenos sociais, mas participante, crítico e modificador das circunstâncias que o contorna. Nessa perspectiva, Perrotti e Pieruccini (2007, destaque dos autores) afirmaram que,

[...] *informar* e *informar-se* envolvem saberes e fazeres especiais e especializados que, diferentemente de atitudes, competências e habilidades exigidas em passado culturalmente distinto e cada vez mais distante, dificilmente se constituem no simples fluxo do existir cotidiano.

Na atualidade existe uma grande quantidade de informação, como também a formação de redes sociais mais sólidas, esses dois fatores: informação e sujeitos que interagem, trocam e possuem afinidades informacionais, associados a tecnologia de informação e comunicação, resulta na geração cada vez mais rápida de novos conhecimentos.

Outros aspectos como a ampliação do número de revistas e eventos científicos, além da possibilidade de divulgação de trabalhos, sem necessariamente ser submetidos à avaliação, por exemplo, através da disponibilização de trabalhos científicos em *blogs*, entre outras mídias sociais na *web*, também potencializam a troca e circulação de informações.

Esse cenário reestrutura o processo de acesso e uso da informação, tanto na perspectiva da rápida geração de novos conhecimentos, quanto na impossibilidade de recuperação de todo o conhecimento produzido. Dessa maneira, o sujeito não consegue recuperar tudo o que foi produzido, mesmo que isso fosse possível, essa grande massa documental não seria utilizada na íntegra, pois existe uma rápida obsolescência da informação. Com todo investimento do governo em ciência e tecnologia, novos conhecimentos são produzidos rapidamente, fator que altera a validade da informação e sua aplicabilidade pelos sujeitos.

Nessa sociedade em que a informação desempenha um relevante papel, quando adquirida por um sujeito que agregue a ela valor e a apreenda, possibilitando a apropriação e geração de novos conhecimentos, é imprescindível que o sujeito detenha habilidades e competências necessárias para saber buscar e recuperar a informação.

Nesse sentido, Perrotti e Pieruccini (2007) refletiram sobre essa dicotomia da sociedade da informação afirmando que,

As novas possibilidades de produção, circulação e recepção dos signos criaram um quadro cultural em que a falta convive lado a lado com o excesso, o fortuito com o permanente, o virtual com o real, embaralhando fronteiras e percepções que alteram irremissivelmente relações com o conhecimento e o saber.

Examinando esse cenário, percebe-se a existência de uma dinâmica social dialética, que mesmo movida pela informação e não mais pela carência informacional, ainda pode ser

identificados sujeitos que não possuem acesso, ou ainda não desenvolveram habilidades e competências para a busca e recuperação da informação.

O bibliotecário por assumir a responsabilidade de facilitar e ampliar o acesso e uso da informação, deve também ocupar-se da reflexão sobre as possibilidades de melhoria social, haja vista, um sujeito informado poderá atuar de maneira proativa, identificando e requerendo seus direitos. O sujeito informado exercerá de maneira positiva a cidadania, que conforme Targino (1991) é “[...] um *status* concedido àqueles que são elementos integrais de uma comunidade”. Dessa maneira, cidadania se aproxima e se relaciona com o conceito de igualdade, uma vez que todos os que possuem esse *status* são iguais. (TARGINO, 1991). Assim, para que os sujeitos possam atingir a igualdade, em outras palavras, estarem socialmente incluídos eles devem ter acesso e utilizarem a informação.

Uma das barreiras que impossibilita o acesso à informação é a falta da adoção de métodos por parte dos bibliotecários, de modo que atraiam os sujeitos para os espaços físicos da biblioteca, impulsionando-os a reconhecerem a necessidade de frequentar esses ambientes, enfim desenvolvendo a cultura informacional. É visível que em muitos casos existem barreiras que dificultam o processo de realização de tarefas, desenvolvimento de produtos e serviços, no entanto, essas barreiras econômicas, administrativas, culturais, entre outras, não devem apresentar-se como empecilho para o desejo do bibliotecário de favorecer o acesso, uso e a apropriação da informação para aqueles que dela necessitam.

Nesse sentido, os sujeitos não se constituem como seres isolados, nem autônomos em relação à informação e ao pensar do coletivo, mas compõem conexões de informações, conhecimentos e saberes. Assim, a informação é um elemento indispensável para inserção do sujeito na sociedade, para isso instituições governamentais e não-governamentais, instituições sociais como escolas, universidades e unidades de informação, devem estar unidas para potencializar a inclusão dos sujeitos seja socialmente ou digitalmente.

Segundo Tajra (2005) a *internet* como ferramenta de tecnologia facilita e aprimora as relações humanas em uma nova forma de produção e gerenciamento das informações unindo povos e culturas no novo cenário da sociedade - a era digital.

O bibliotecário, enquanto mediador da informação, também deve atuar nos ambientes virtuais, ampliando as atividades desenvolvidas nos ambientes físicos das bibliotecas, facilitando o acesso e uso da informação nesses ambientes. Esse profissional da informação além de permitir a inclusão social dos sujeitos, também deve atuar na inclusão digital, permitindo o acesso às tecnologias, como também favorecendo o desenvolvimento de habilidades e competências associadas ao uso dessas.

3 INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL

O uso dos recursos tecnológicos tornou-se indispensável para as funções e práticas sociais. Grande quantidade de serviços está diretamente ou indiretamente associada à área de tecnologia de informação e comunicação (TIC), os sujeitos que não possuem acesso a essa tecnologia muitas vezes estão à margem de processos sociais relevantes, o que enfatiza o processo de exclusão digital. Por outro lado, aspectos sociais de desigualdade contribuem com a exclusão social afastando o sujeito cada vez mais do uso da tecnologia. Esses modos de exclusão estão intimamente associados, apresentando-se como aspectos interligados que devem ser analisados de maneira próxima.

Nessa perspectiva, Warschauer (2006) chamou atenção para a cadeia de causalidade da exclusão digital, essa se refere à falta de acesso à informática e à internet que reduz as oportunidades de vida. Embora essa ideia seja incontestável, o inverso também é verdadeiro, aqueles que já estão marginalizados terão menos oportunidades de acesso e de uso da informática e da internet. O autor concluiu que, tecnologia e sociedade estão entrelaçadas e são co-constitutivas, e esse complexo inter-relacionamento torna problemática qualquer hipótese de causalidade. Assim, a exclusão social e digital são fenômenos relacionados e devem ser refletidos juntos, de maneira, a planejar e organizar estratégias que possam viabilizar a inclusão nos dois sentidos, tanto socialmente quanto digitalmente.

Warschauer (2006, p.24) ao conceituar inclusão e exclusão social afirmou que,

[...] esses conceitos [inclusão e exclusão social] referem-se à extensão pela qual indivíduos, famílias e comunidades são capazes de participar plenamente da sociedade e de comandar seus próprios destinos, levando em consideração diversos fatores relacionados a recursos econômicos, emprego, saúde, educação, moradia, lazer, cultura e engajamento cívico.

A partir desse conceito apresentado por Warschauer (2006) é possível perceber que a inclusão social está atrelada a possibilidade dos sujeitos desempenharem de maneira ativa e ampla seu papel social, possuindo uma vida digna em que recursos econômicos, saúde, educação, moradia, lazer, cultura e emprego estejam acessíveis a todos.

Segundo Sorj e Guedes (2005) “[...] a pobreza não é um fenômeno isolado. A maneira pela qual a pobreza é definida e percebida depende do nível de desenvolvimento cultural/tecnológico/político de cada sociedade.” Por outro lado, ao tratar sobre exclusão digital os autores afirmaram que, “A exclusão digital se dá também no interior dos grupos pobres, entre gêneros, raças e grupos etários, assim como entre diferentes comunidades.” (SORJ; GUEDES, 2005). A partir das afirmações dos autores pode-se refletir que tanto a exclusão social quanto a

exclusão digital devem ser estudadas não apenas pela percepção de ricos e pobres, dos que detém ou não poder econômico, mas aspectos como etnia, gênero, escolaridade, domínio tecnológico, região onde reside, entre outros elementos que culturalmente estratificam a sociedade, também devem ser analisados como impactantes no processo de segregação e marginalização dos sujeitos.

No que tange a exclusão digital, conforme Warschauer (2006), ela “[...] caracteriza-se não apenas pelo acesso físico a computadores e à conectividade, mas também a recursos adicionais, que permitem que as pessoas utilizem a tecnologia de modo satisfatório.” Dessa maneira, instituições governamentais e não-governamentais ao investirem em apoio à inclusão digital devem considerar não apenas a disponibilidade de elementos materiais, mas também devem atuar na construção de bases social, cultural e educacional sólidas.

Mattos e Santos (2009) afirmaram que a inclusão digital “[...] seria um projeto estratégico, com o objetivo de integrar, coordenar e fomentar o desenvolvimento e a disseminação dos recursos tecnológicos em diferentes setores da sociedade, possibilitando assim melhorias significativas para toda a população.” Ao refletir sobre a afirmação de Mattos e Santos (2009) sobre inclusão digital, especificamente quando se referem à disponibilização dos recursos tecnológicos para melhoria significativa de toda a população, percebe-se claramente que a inclusão digital promove fortes impactos sociais. Esses impactos estão atrelados também ao processo de utilização da tecnologia como potencializadora da difusão, circulação, troca, produção e ampliação de novas informações e conhecimento. Nessa perspectiva a tecnologia associada à informação favorece o crescimento cognitivo, social e econômico dos sujeitos, impulsionando no processo de inclusão social.

O acesso irrestrito aos recursos digitais associado à melhoria na educação poderá resultar em maior apropriação da informação e através dessa provocar mudanças também no posicionamento dos sujeitos frente aos problemas sociais.

Com os esforços de inclusão digital, descobriu-se que, além da população de baixa renda, outros públicos também compõem o alvo de seu trabalho: idosos, pessoas avessas à informática, deficientes, entre outros. A idéia é que as Tecnologias da Informação vieram para ficar e, no futuro, quem não estiver incluído digitalmente viverá sob uma limitação social importante, perdendo inclusive direitos garantidos à cidadania (LIMA, 2007).

Nessa perspectiva, uma definição mínima passa pelo acesso ao computador e aos conhecimentos básicos para utilizá-lo. Portanto, a inclusão digital dependeria de alguns elementos, tais como, o computador, o provimento de acesso e a formação básica em softwares aplicativos.

Para Castells (1999), a revolução das tecnologias mantém estreita ligação com o processo de reestruturação do sistema capitalista que se desenvolve desde a década de 80, produzindo uma nova estrutura social, a qual se manifesta sob vários formatos e de acordo com a diversidade de culturas e instituições.

Para o autor, o processo de conexão envolve uma lógica unilateral de dominação estrutural e exclusão social (CASTELLS, 1999). Essa exclusão é um fator problemático para os indivíduos desconectados, porque a centralidade dessas tecnologias está no conhecimento, na informação e sua aplicação para geração de novos conhecimentos. Sendo assim, quem não estiver incluído digitalmente, poderá estar excluído da sociedade da informação e do conhecimento, porque, [...]“na verdade, há grandes áreas do mundo e consideráveis segmentos da população que estão desconectados do novo sistema tecnológico” (CASTELLS, 1999, p.52). Tal questão relaciona tecnologias e educação, concebendo esta última a ideia de que essa sociedade tecnológica é econômica e também cultural e provê uma educação inclusiva porque a formação digital pode ser uma das chaves para os indivíduos não serem excluídos dessa nova forma de mutação sócio-cultural.

Na sociedade vigente, a tecnologia de informação e comunicação ganha um olhar especial, por representar um elemento de aproximação entre os sujeitos e desses com a informação. Assim, nos ambientes virtuais os sujeitos passam a apreender, trocar e produzir novas informações aumentando a possibilidade de inserção no mercado de trabalho, que exige sujeitos capacitados, cooperativos e socialmente atuantes.

Os usuários informados e detentores de conhecimento poderão se posicionar criticamente frente às exclusões vividas e poderão desenvolver uma condição de autonomia, na medida em que serão agentes de transformação do espaço em que vivem, sentindo-se colaboradores ativos e integrantes do processo de desenvolvimento das atividades desse espaço. Nesse processo, as bibliotecas apresentam-se como um ambiente que acolhe os sujeitos, os seus desejos e expectativas, proporcionando ao público a oportunidade de sentirem-se inseridos socialmente, na medida em que podem reclamar seus direitos, entenderem os seus deveres e atuarem como multiplicadores, conseqüentemente contribuindo para as mudanças na sociedade.

4 O BIBLIOTECÁRIO COMO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO PARA INCLUSÃO

Considerando as novas exigências do mercado no que dizem respeito aos profissionais da informação, Silveira (2008, p. 84) afirma que “[...] o moderno bibliotecário não lidera mais o lugar de único mediador da informação, pois a ele se somam os documentalistas, arquivistas, administradores, analistas de sistemas, jornalistas, museólogos, dentre outros”. Nesse sentido, a

informação por representar um bem social, que todos devem ter acesso, e se apresentar nos mais diversos suportes e tecnologias, amplia a responsabilidade dos profissionais da informação, como também, cria as mais diversas categorias de profissionais que trabalham nessa área, cada um desses com habilidades e competências distintas. No entanto, o interesse desse artigo está voltado ao profissional bibliotecário, suas habilidades e competências para favorecer o acesso, uso e apropriação da informação, como também permitir a inclusão social e digital dos sujeitos.

Por sua vez, o bibliotecário - profissional da informação - atua não só como intermediador entre o documento informacional e o usuário, mas também como comunicador da informação e gestor do conhecimento, no momento em que é reconhecido como o profissional que analisa conteúdos e possibilita a sua efetiva recuperação. Vale destacar que, mesmo a tecnologia de informação e comunicação sendo o objeto de reflexão desse artigo, o bibliotecário não deve restringir-se a mesma. Conforme alerta Barros (2003), “[...] o bibliotecário deve estar empenhado em estimular não só as possibilidades geradas pelas novas tecnologias de informação e comunicação, mas também o uso mais efetivo dos materiais da unidade de informação [...]” Dessa maneira, o bibliotecário deve possuir habilidades para manejar qualquer tipo de tecnologia que permita o cumprimento de sua missão, promover a inclusão social e o desenvolvimento cognitivo dos sujeitos e facilitar o acesso e uso da informação aqueles que dela necessitam.

A sociedade regida pelas tecnologias se apresenta como cenário de urgente inserção dos sujeitos no contexto informacional. Nesse sentido, existe demanda latente dos sujeitos aprenderem a acessar e utilizar a informação, como também se apropriar dela. Perrotti e Verdini (2008) apontaram sobre a necessidade dos ambientes informacionais, como as bibliotecas, desenvolverem-se enquanto dispositivos voltados à aprendizagem com a apropriação da informação e não simplesmente proporcionar o acesso aos materiais informacionais.

A reflexão feita pelos autores aproxima-se da afirmação apresentada por Shera (1973, tradução nossa), quanto à missão da biblioteca, que é maximizar a utilidade social de registros gráficos para o benefício do indivíduo e, dessa forma, da sociedade. Nessa perspectiva, a biblioteca 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 crescimento dos sujeitos.

Sabendo-se da importância que a informação possui para o desenvolvimento do sujeito, em todas as esferas de sua vida, torna-se essencial a ampla disponibilização, disseminação e circulação da informação em ambientes físicos e virtuais, para que essa informação seja acessada e utilizada pelos sujeitos. Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) ao refletirem sobre acesso da informação afirmam que,

Permitir a todos o acesso a informação é crucial para o desenvolvimento individual e coletivo do cidadão, e o caminho a ser percorrido para capacitar o cidadão ao uso crítico da informação é uma tarefa que as escolas, as universidades e todos os tipos de bibliotecas, públicas, universitárias e outras, devem assumir.

O bibliotecário deve estar atento a essa nova demanda dos usuários, atuando no sentido de promover a capacitação dos sujeitos conforme suas necessidades ou mesmo disponibilizar informações que supram sua carência informacional. O ambiente da biblioteca, arquivo, museu, enquanto ambientes de informação, deve oferecer acesso a outro ambiente não físico, mas que também possui informação, o ambiente virtual. Assim, se as unidades e os bibliotecários agirem de maneira proativa visando atender os seus usuários poderão não apenas cumprir sua responsabilidade social e missão, como também atrair o usuário potencial para o seu ambiente.

O bibliotecário, enquanto profissional da informação, pelo conhecimento que detém e as atividades que desempenha de organização, representação, recuperação e disseminação está apto a atuar e colaborar com a sociedade no ambiente físico das unidades de informação, como também nos ambientes virtuais e utilizar os mais diversos tipos de suportes e materiais informacionais. Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) ao refletirem sobre o papel dos profissionais da informação e a contribuição desses para o crescimento social, que ainda apresenta problemas graves de desigualdade e exclusão, afirmaram que,

[...] na busca por uma sociedade mais justa, com o fim das desigualdades sociais, cabe ao profissional da informação um papel de mediador da informação, onde ao mesmo tempo ele utiliza novas tecnologias alicerçadas ao desenvolvimento social, ou seja, ele desenvolve um papel fundamental para acabar com a exclusão digital e a falta de acesso á informação.

A partir da afirmação feita pelos autores torna-se clara a necessidade do profissional da informação, enquanto mediador, adotar as tecnologias de informação e comunicação e todos os seus recursos como colaboradores e aliados no processo de interferência no desenvolvimento social, cultural, cognitivo e profissional dos sujeitos. Por outro lado, mais relevante que a adoção das tecnologias, em primeira instância o bibliotecário deve se conscientizar da sua participação no processo de inclusão social e digital e se comprometer nesse processo, de maneira que exista uma continuidade e ampliação das atividades que possibilitem a inclusão dos sujeitos.

Nesse sentido, a conceituação apresentada por Almeida Junior (2008), 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 é uma ação de interferência que tem por objetivo satisfazer uma necessidade de informação. Na atual conjuntura – em que ainda existe uma carência e uma demanda por parte dos sujeitos de acessar a informação no ambiente virtual, como também de incluir-se nesses ambientes produzindo e compartilhando informações – os bibliotecários devem estar atentos para o planejamento e elaboração de medidas de interferência que satisfaçam essa necessidade.

Nesse sentido, Vygotsky (2000, p.40) afirmou 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. A partir das afirmações apresentadas por esse autor o contato entre o sujeito e a nova informação só poderá ser realizado através 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. Assim, ratifica-se a necessidade da existência de um mediador atuar no processo de inclusão digital dos sujeitos, permitindo que esses possam utilizar de maneira proficiente todos os recursos tecnológicos que apõem no acesso e uso da informação.

Conforme Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) “A premissa é que a rede, a informação e o conhecimento devem ser acessíveis a todos, independentemente de raça, nacionalidade, gênero, local, ocupação ou *status* social.” A afirmação apresentada acima se aproxima da missão do bibliotecário que é permitir o acesso à informação, independente das origens dos sujeitos, suas crenças, etnia, posição economia, profissão, ou qualquer outro aspecto social. Nesse sentido, a informação em seus variados suportes, como também as tecnologias que potencializam o uso da informação, devem estar acessíveis aos sujeitos, e é papel dos bibliotecários e demais profissionais da informação atuarem de maneira que seja garantido esse direito de acesso a informação.

Uma vez o acesso, uso e apropriação da informação efetivados pelo sujeito, esse poderá desenvolver-se individual e coletivamente. Nesse sentido, a informação atua como modificadora das relações sociais, fortificando os laços de participação e contribuição individual do sujeito para com a sociedade. Contudo, para que isso ocorra é necessário, além do acesso e utilização da informação, que esse sujeito, a princípio, possua ou desenvolva competências e habilidades informacionais. Assim, a alfabetização informacional torna-se a primeira atividade a ser realizada no processo de inclusão dos sujeitos. Conforme, Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002, destaque nosso)

Ela [inclusão digital] não pode ser reduzida a disponibilização de equipamentos e conteúdos. É necessário que o profissional da informação atue como um mediador entre o mundo digital e a **capacidade real de entendimento do receptor da informação**, garantindo a efetiva comunicação e a satisfação da necessidade informacional do usuário dessa tecnologia.

Utilizar a informação exige a capacidade dos sujeitos decodificarem os signos, se posicionar de maneira ativa na realização da leitura, mantendo uma interlocução entre o documento, as informações prévias e suas experiências.

Para Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2002) “O objetivo da alfabetização em informação é criar aprendizes ao longo da vida, pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar a informação eficazmente para resolver problemas ou tomar decisões.” A informação, disponível no espaço virtual, deve ser acessada pelo sujeito em benefício próprio ou coletivo, mas esse processo de acessar a informação envolve a competência de “saber usar”, “quando e para que usar” e identificar quais os canais de confiança e credibilidade que possibilitam recuperar documentos que possui informações relevantes e propicie aprendizado e conhecimento.

Warschauer (2006) afirmou que, o mais importante a respeito da TIC não é tanto a disponibilidade do equipamento de informática ou da rede de internet, mas sim a capacidade pessoal do usuário de fazer uso desse equipamento e dessa rede, envolvendo-se em práticas sociais significativas. Warschauer (2006, p. 152) também refletiu que, “A educação e o letramento também são importantes no micronível individual, já que as habilidades de leitura, escrita e pensamento continuam sendo decisivas para a capacitação de utilização da internet.” A biblioteca ao promover atividades de apoio à leitura, produção escrita, ou mesmo de entendimento e expressão cultural, direta ou indiretamente estará atuando no processo de letramento dos sujeitos.

Warschauer (2006) também apresentou as habilidades e os entendimentos envolvidos na utilização da TIC para localizar, avaliar e utilizar as informações: a) desenvolver boas perguntas de pesquisa; b) determinar os lugares mais prováveis onde procurar informações relevantes; c) selecionar a ferramenta de busca mais apropriada; d) formular questões de busca adequadas; e) avaliar rapidamente o resultado da questão de busca, incluindo a confiabilidade, a autoria e a aceitação geral da fonte; f) salvar e arquivar as informações localizadas; g) citar ou referir-se às informações localizadas.

Ao examinar essas habilidades exigidas ao sujeito no acesso e uso das informações na *web*, pode-se identificar e afirmar que essas atividades já eram promovidas pelos bibliotecários, quando tradicionalmente eles já realizavam treinamentos que auxiliavam os usuários no melhor desempenho na busca e recuperação da informação. Essa inferência fica mais clara quando

Warschauer (2006, p.157) afirmou que, “Muitas dessas habilidades críticas mais amplas também eram importantes na era pré-internet, mas assumiram maior importância nesse momento, devido à grande quantidade de informações disponíveis on-line, muitas das quais de qualidade duvidosa.” Assim, essas atividades de mediação já promovidas pelos bibliotecários devem ser ampliadas para potencializar habilidades e competências de busca e recuperação da informação pelos sujeitos na *web*, possibilitando que esses tenham acesso de maneira rápida e eficiente a informações confiáveis e que poderão contribuir com a geração de novos conhecimentos.

Para atuar nesse nível de interferência, desenvolvendo atividades que contemplem a inclusão de uma parcela da sociedade ainda à margem, seja por questão econômica, social, educacional, ou outro aspecto que reforce ou impeça os sujeitos de terem seus direitos garantidos e condições de desempenhar suas atividades sociais com qualidade, a biblioteca deve estar disponível, mesmo que não fisicamente, dos que necessitam de informação.

Segundo Baptista (2006) “Nossas bibliotecas, quando existem, de modo geral estão localizadas em grandes centros e estão inseridas no seu meio ambiente imediato, deixando de lado a grande periferia.” A localização física da biblioteca não deve ser empecilho para que ela atue de modo a favorecer o crescimento intelectual, profissional e social dos sujeitos. Assim, o bibliotecário deve fortalecer e ampliar suas atividades com o objetivo de atrair os sujeitos para o ambiente da biblioteca.

Baptista (2006, destaque nosso), na perspectiva da inclusão social, menciona algumas atividades desempenhadas pelos bibliotecários.

[...] o bibliotecário exerce papéis não convencionais na área da educação com **programas de leitura e alfabetização, atividades culturais e outras** [...] Esses papéis alternativos têm sido desempenhados por profissionais de bibliotecas públicas ou universitárias, que disponibilizam seu espaço para atividades alternativas, embora as mais comuns sejam **ceder o espaço para exposições de artes ou para leitura de poemas, música e outras atividades culturais** [...]

A partir da afirmação de Baptista (2006) fica evidente a relevância dos bibliotecários em atividades como aquelas que apoiam a leitura e a produção escrita, essas possuem maior contribuição com o bom desempenho dos usuários nas atividades exigidas pela universidade, como também aquelas que ele desenvolverá profissionalmente.

Por outro lado, o bibliotecário também deve estar atento para aquelas atividades que melhore e amplie a visão de mundo e cultural dos usuários, como atividades que desenvolva o gosto pela arte, música, e outras expressões culturais. Essas atividades embora não estejam atreladas diretamente com as atividades exigidas pelo bibliotecário, auxiliam os sujeitos no

processo de apropriação do conhecimento, amplia sua visão de mundo e proporciona a eles uma ressignificação da imagem do bibliotecário.

Como Baptista (2006) apontou, o ambiente da biblioteca também deve ser acessível para a realização de exposições de artes ou para leitura de poemas, música e outras atividades culturais. Assim, o ambiente físico da biblioteca e o bibliotecário não apenas serão mediadores do conhecimento materializado nos acervos, mas atuarão como promotores e incentivadores da apropriação cultural, mediadores do conhecimento imaterial.

Nessa perspectiva, as atividades de mediação realizadas pelas bibliotecas devem ser geradas e desenvolvidas de modo que os sujeitos possam desenvolver competências nas atividades que necessitam desempenhar, seja na universidade, no emprego ou mesmo na interação com os sujeitos. Bari (2010) ao tratar sobre competência informacional afirma que esta “[...] abrange os aspectos de leitura, compreensão, produção intelectual própria, habilidades e competências para ensinar o que se sabe e aprender continuamente, apropriação de bons hábitos informacionais e gosto próprio pela leitura de lazer e de formação intelectual continuada.” Dessa maneira, é importante que ao mediar à informação os bibliotecários tenham por objetivo contribuir também para o desenvolvimento da competência informacional em toda a sua extensão, favorecendo a autonomia dos usuários na busca, acesso e apropriação da informação, como também para que estes se tornem multiplicadores e facilitadores em seus ambientes de atuação, contribuindo ativamente para a inclusão social.

Na situação da inclusão social nas universidades, a lacuna do acesso à produção intelectual registrada pelos universitários e, conseqüentemente, a apropriação dos bons hábitos, a formação de gostos pessoais pela leitura, constituem-se como novas demandas da Biblioteca Universitária, grande centralizadora dos suportes e mediadores preparados para a promoção da leitura (BARI, 2010).

Os estudantes, especialmente os de graduação, ao ingressarem nas universidades apresentam lacunas da formação básica que, ao longo do curso pode impossibilitar o desempenho de algumas atividades. Como destacou Bari (2010), a biblioteca universitária enquanto mediadora das informações organizadas em seu acervo deve promover atividades de apoio à leitura, que auxilie os usuários na decodificação dos signos e na ampliação do conhecimento. Assim, a biblioteca estará atuando no acesso e uso da informação de maneira mais direta.

Outras atividades também são necessárias e podem ser desenvolvidas pela biblioteca ou em seu ambiente físico ou virtual como atividades que promovam o debate, a comunicação e interação entre os sujeitos. Conforme Warschauer (2006, p. 167) “O estabelecimento de uma rede informal entre pares também constitui fonte valiosa de estudo, e muitas vezes, é mais

poderosa do que o ensino direto.” O autor ainda afirma que, “As situações de estudo proporcionadas pelo estabelecimento de uma rede informal entre pares maximizam as oportunidades de aprendizado das pessoas [...]” Os bibliotecários ao auxiliarem na aproximação de sujeitos que possuem afinidades em comum e necessidades de informação próximas, fortalecendo a construção de laços e relações entre eles, também poderão potencializar o processo de inclusão social.

Nessa perspectiva, as inovações tecnológicas exigem que o profissional da informação saiba utilizá-las, uma vez que tais recursos informacionais têm como objetivo principal o estabelecimento de condições para a troca de informações dentro e entre grupos de indivíduos e organizações no contexto de computadores em rede.

[...] todo o desenvolvimento tecnológico aplicado ao processo produtivo das unidades de informação terá, como contrapartida, a ampliação e a qualificação da produção, e a incorporação de um número maior de sujeitos institucionais, ampliando assim o potencial de desenvolvimento, compartilhamento e uso dos recursos informacionais disponíveis (SANTOS, 2002, p. 106).

A *web* e os demais recursos tecnológicos favorecem a interação entre os usuários e desses com a biblioteca, por isso essas tecnologias devem ser compreendidas como aliadas nas atividades realizadas pelos bibliotecários. Com a promoção e a utilização dos recursos tecnológicos, os usuários poderão compreender a lógica e estruturação desses ambientes virtuais, de modo que conscientes ou inconscientemente também possam ser incluídos digitalmente.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A informação apresenta-se como elemento chave, que favorece a inclusão social, uma vez que pode possibilitar o crescimento cognitivo, cultural e profissional dos sujeitos. No entanto, é preciso desenvolver habilidades e competências no acesso e busca dessa informação, recuperando documentos relevantes que auxiliem os sujeitos na realização de suas atividades. Convém lembrar, que o modo com que a informação é utilizada e apreendida pode transformar o cidadão, tornando-o mais consciente e crítico da sua realidade social.

Compreende-se que a inclusão digital está unida a inclusão social, pois pela inclusão digital o sujeito adquire habilidade para acessar a informação para suprir suas necessidades e, a partir desse ponto, o sujeito vai se sentir mais seguro, independente e capaz de entender os problemas sociais do seu ambiente.

Os recursos tecnológicos apresentam-se como aliados no processo de produção, circulação e utilização da informação. É preciso que unidades de informação, como as

bibliotecas, adotem essas tecnologias de maneira que favoreçam a inclusão dos sujeitos nesse contexto digital. Existe uma grande quantidade de informação nos ambientes virtuais que podem favorecer o crescimento dos sujeitos, mas para que ocorra o acesso, muitas vezes é necessário o auxílio de um mediador da informação.

Nesse sentido, o bibliotecário deve estar atento às mudanças sociais e tecnológicas a fim de desenvolver competências para favorecer o acesso, uso e apropriação da informação para a criação de novos conhecimentos, como também permitir a inclusão social e digital dos sujeitos. Assim, o bibliotecário, como mediador da informação, por meio dessa aprendizagem continua estará apto para promover a capacitação dos sujeitos.

Conclui-se que o bibliotecário desempenha um relevante papel na sociedade, em que ainda existe uma estratificação social. O sujeito informado torna-se atuante na busca e exigência de seus direitos, dessa maneira, é responsabilidade social dos profissionais da informação atuarem no processo de inclusão desses sujeitos para gerar conhecimento, de forma que eles possam intervir de maneira mais consciente, buscando melhorias e o bem comum.

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.

BAPTISTA, Sofia Galvão. A inclusão digital: programas governamentais e o profissional da informação – reflexões. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 23-30, abr./set. 2006.

BARI, Valéria Aparecida. A relação entre a inclusão social na Universidade Brasileira e o desenvolvimento da Competência Informacional: implicações no campo teórico da Ciência da Informação e na prática de seus agentes sociais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 11., 2010, Rio de Janeiro. **Anais...** Rio de Janeiro: Universidade do Rio de Janeiro, 2010. 1 CD-ROM.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Transferência da informação para o conhecimento. In: AQUINO, M. de A. (Org.) **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002. p. 49-57.

BARROS, Maria Helena T. C. de. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: [s. n.], 2003. 108 p.

CAPURRO, R. Epistemologia e Ciência da Informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO -ENANCIB, 5., 2003, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2003.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 12, n. 1, p. 148 – 207, jan./ abr. 2007.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A era da informação: economia, sociedade e cultura, v. 1).

CRONIN, Blaise. The sociological turn in information science. **Journal of Information Science**, v.34, n.4, p.465-474, 2008.

DEMO, Pedro. Ambivalências da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 37-42, maio/ago. 2000.

GASQUE, K. C. G. D. **Letramento informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Ed. FCI/UnB, 2012.

LIMA, Izabel França. **Biblioteca Digital Paulo Freire como dispositivo de inclusão: visão de professoras de escola pública de João Pessoa/PB**. 2007, 145f, Dissertação (mestrado em Educação) – Universidade Federal da Paraíba – Centro de educação – Programa de Pós-Graduação em Educação, João Pessoa, 2007.

MATTOS, Fernando Augusto Mansor de; SANTOS, Bruna Daniela Dias Rocchetti. Sociedade da informação e inclusão digital: uma análise crítica. **Liinc em Revista**, v.5, n.1, mar. 2009, Rio de Janeiro, p. 117- 132. Disponível em:< <http://www.ibict.br/liinc>> . Acesso em: 15 maio 2013.

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.

PERROTTI, Edmir; VERDINI, Antonia de Sousa. **Estações do conhecimento: espaços e saberes informacionais**. Texto apresentado para a série A aventura de conhecer. Programa Salto para o Futuro. TVE-MEC, setembro de 2008.

SANTOS, Plácida L. V. Amorim da Costa. As novas tecnologias na formação do profissional da informação. In: VALENTIM, Marta Lígia Pomim (Org.). **Formação do profissional da informação**. São Paulo: Polis, 2002. Cap. 5, p103-116.

SANTOS, Thais Helen do Nascimento; MEDEIROS, José Washington de Moraes. Acesso e uso da informação em arquivos sob a perspectiva dos serviços de difusão cultural e ações educativas. In: CONGRESSO NACIONAL DE ARQUIVOLOGIA - CNA, 5., **Anais...** Salvador: CNA, 2012.

SHERA, Jesse H. Epistemologia social, semântica geral e biblioteconomia. **Ciência Da Informação**, Brasília, v.6, n.1, p. 9-12, 1977.

SILVEIRA, Fabrício Jose Nascimento da. O bibliotecário como agente histórico: do “humanista” ao “moderno profissional da informação”. **Informação & Sociedade : Est.**, João Pessoa, v. 18, n. 3, p. 83-94/ dez. 2008. Disponível em: <periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/download/1873/2275>. Acesso em 23 de jun. 2012.

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão Digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos estudos: CEBRAP**, n.72, 2005, São Paulo. Disponível em:< http://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0101-33002005000200006&script=sci_arttext> . Acesso em: 15 maio 2013.

TAJRA, Sanmya Feitosa. **Informática na educação**. 6.ed. São Paulo: Érica, 2005.

TAKAHASHI, T. (Org.) **Sociedade da Informação no Brasil**: Livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195p.

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA Cecília Leite. Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. **DataGramaZero** , v.3, n.5, 2002.

TARGINO, M. das G. Biblioteconomia, informação e cidadania. **R. Esc. Bibliotecon. UFMG**, Belo Horizonte, v. 20, n. 2, p. 149 -160, jul./dez. 1991.

VYGOTSKY, L. **A formação social da mente**: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores. 6. ed. São Paulo: Martins Fontes, 2000.

WARSCHAUER, Mark. **Tecnologia e inclusão social**: a exclusão digital em debate. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.

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

The role of librarian as an information mediator in digital and social inclusion processes

Abstract: The article registers a reflection about the role of information professional – the librarian – as an information mediator in digital and social inclusion processes, with the objective of rethinking these phenomena and how they can be reversible in the perspective of access and use of information in order to build knowledge. The thematic broached can be not only contextualized in Librarianship, as well as in Information Science in an interdisciplinary way, considering the concern of these both areas with information access that allows subjects' social inclusion, favoring technologies accesses as well as the development of skills and competences associated to their uses. The informed subjects become active in the searching and requirement of their rights and so, it is a social responsibility of information professionals' acting in the inclusion processes of these subjects to generate knowledge.

Keywords: Mediation of information. Social inclusion. Librarianship. Information Science.

Informações dos autores:

Raquel do Rosário Santos

Doutoranda em Ciência da Informação do PPGCI/UFPB

E-mail: quelrosario@gmail.com

Emeide Nóbrega Duarte

Profa. Dra. de Departamento de Ciência e do PPGCI da Informação da UFPB

E-mail: emeide@hotmail.com

Izabel França de Lima

Professora do DCI/CCSA/UFPB - Dra. em Ciência da Informação

E-mail: belbib@gmail.com



Artigo recebido em 25/11/2013 e aceito para publicação em 30/03/2014.