

Mediações e mediadores em Ciência da Informação

Armando Malheiro da Silva

Faculdade de Letras da Universidade do Porto – CETAC.Media

armando.malheiro@gmail.com

Resumo

O conceito operatório de mediação foi-se tornando central nas pesquisas e nas reflexões sobre a comunicação, sobretudo a partir da expansão e da influência social dos media de massa (ou mass media), a imprensa diária de grande tiragem, a rádio e a televisão, tornando-se entrada obrigatória de dicionários relativos às Ciências da Comunicação. Na literatura especializada do campo, a par de conceitos incontornáveis, tais como comunicação de massa, indústria cultural e cultura popular, a mediação não só se generalizou, como tem merecido atenções particulares, como a que Jesus Martin Barbero (um espanhol, formado em Louvain, emigrado em Paris de onde se passou para a Colômbia, onde se afirmou como professor de comunicação) lhe concedeu em artigos, comunicações, entrevistas e livros, nomeadamente em *De los medios a las mediaciones* (Barcelona, 1987). A sua concepção integradora e "culturalista" ganhou, na América do Sul, uma ampla receptividade, sendo usada e citada facilmente em artigos e estudos que se reclamam de Biblioteconomia e da Ciência da Informação. O que, neste artigo, se defende é a recusa de uma "importação" imediata e redutora, que deve dar lugar a uma apropriação crítica do conceito, ajustando-o à especificidade do objecto (re)construído da Ciência da Informação, unitária e transdisciplinar que vem sendo trabalhada e ensinada na Universidade do Porto. O conceito é abordado no quadro da tensão paradigmática em curso (a sobrevivência do paradigma custodial e patrimonialista e a emergência do novo paradigma – pós-custodial, informacional e científico), replicando, em si, essa tensão: à mediação custodial que se formou e desenvolveu ao longo dos sécs. XIX-XX sucede e opõe-se a mediação pós-custodial com contornos imprecisos e incertos, sobre a qual urge multiplicar as pesquisas, as indagações e os exercícios hermenêuticos.

Palavras-chave: *Mediação, Paradigmas da Ciência da Informação, Mediação Custodial, Mediação Pós-Custodial*

Abstract

*The operative concept of mediation has become central in research and reflections on communication, especially from the expansion and social influence of mass media, such as daily newspapers, radio and television, becoming mandatory entry of dictionaries relating to Science Communication. In the specialized field, along with compelling concepts such as mass media, culture industry and popular culture, it does not only widespread, as it has deserved special attention, such as Jesus Martin Barbero (a spanish, formed in Louvain, emigrated to Paris where he went to Colombia, where he established himself as a professor of communication) granted to it in articles, communications, interviews and books, notably in *De los medios a las mediaciones* (Barcelona, 1987). Your "culturalist" perspective won in South America a large reception and is easily used and quoted in articles and studies that claim to Library and Information Science. What this article argues is the refusal of the immediate and simplistic "import" of the concept. Instead, it argues a critical appropriation of the term, adjusting it to the specific subject of (re)constructed of Information Science, unitary and transdisciplinary that has been worked and taught at the University of Porto. The concept is discussed in the context of ongoing stress paradigm (the survival of the custodial and patrimonial paradigm and the emergence of new paradigm - post-custodial, informational and scientific), replicating itself, this tension: the custodial mediation which was formed and developed over the centuries. XIX-XX case and opposes mediation post-custodial with vague and uncertain on which urges stepping up research, the questions and hermeneutic exercises.*

Keywords: *Mediation, Paradigms of Information Science, Custodial Mediation, Mediation Post-Custodial*

1. A Mediação: apropriação crítica de um conceito

Se procurarmos, de imediato, através do motor de pesquisa *google*, uma definição para o conceito em pauta, somos conduzidos, à velocidade de um clique, à *wikipédia* e o que nos aparece é o sentido jurídico-diplomático: *a mediação é um procedimento para a resolução de controvérsias, se enquadra como um dos métodos alternativos à clássica litigância no judiciário, uma ADR (Alternative/Amicale Dispute Resolution). Consiste num terceiro imparcial (mediador) assistindo e conduzindo duas ou mais partes negociantes a identificarem os pontos de conflito e, posteriormente, desenvolverem de forma mútua propostas que ponham fim ao conflito* (In *Wikipédia*). Nesta incomensurável “enciclopédia livre” do ciberespaço ou do “espaço de fluxos”, é o sentido jurídico que sobressai e que até apaga qualquer outro. Algo parecido sucede, aliás, se pegarmos no *Dictionnaire d’initiation à l’info-com*, dirigido por Laurence Corroy e Jacques Gonnet. Na entrada *médiation*, deparamos, primeiro, uma “caixa”, em corpo de letra pequeno, condensando a etimologia e a evolução do termo:

Du latin *mediatio*, “entremise, mediation”, du verbe *mediare*, “être au milieu de”. La mediation au sens de “division par deux” employée au XIIIe siècle est rapidement abandonnée. Dès le XIVe siècle, la médiation est “l’intermédiaire entre Dieu et les hommes. Au XIXe siècle, on utilise le terme en diplomatie: en vue de concilier les partis, lês personnes, la mediation implique en cas de conflit ou de désaccord l’intervention d’une tierce personne. Termes voisins: Bons offices, conciliation, entremise. Lire: médiateur (CORROY; GONNET, 2008: 204).

E, em corpo normal, seguem-se parágrafos de explanação do sentido jurídico. Só depois, a negrito, está o item *La médiation culturelle*, apresentada como uma expressão recente que cobre sentidos distintos, sendo sugerido que se parta do “terreno” para se captar como ele é vivido no quotidiano. Tomando o exemplo do museu, Anne Fauche descreve a mediação como baseada em objectivos, simultaneamente, simples e ambiciosos: propor aos visitantes a vivência de um encontro autêntico com os objectos conservados no museu, permitindo-lhes dar, aí, um sentido e de sedimentar a sua relação com o mundo. Deste modo, o mediador desempenha um papel mais ambicioso, acompanhando a construção do sentido. Pensar a mediação leva, pois, a interrogar-se, num museu ou numa exposição, sobre o sentido que damos aos objectos, sentido que não é imanente, mas que se constrói através da linguagem e da educação ou iniciação que se recebe. Há, assim, uma dupla dimensão da mediação – social

e processo interpretativo – que se encontra nos cursos de mediação cultural das universidades francesas, combinando abordagens que se reclamam de diversas disciplinas, como a psicologia, a sociologia e a linguística (CORROY; GONNET, 2008: 206).

No *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*, dirigido por Bernard Lamizet e Ahmed Silem, mediação tem uma desenvolvida entrada, mas onde o sentido jurídico é ignorado, avultando a abordagem sociológico-comunicacional:

Instance qui assure, dans la communication et la vie sociale, l'articulation entre la dimension individuelle du sujet et de sa singularité et la dimension collective de la sociabilité et du lien social.

Le langage et le symbolique constituent des médiations, car ils assurent, au cours de l'usage qui en est fait par les sujets, l'appropriation singulière des codes collectifs. En parlant, je m'exprime à titre personnel tout en mettant en oeuvre un code socialement déterminé, dont les règles et les structures sont collectives. C'est pourquoi l'apprentissage du langage est un phénomène complexe qui met en oeuvre des phénomènes psychiques individuels, et, en même temps, des structures sociales ou socialement régulées (rôle de l'école).

Les médias et les autres formes sociales de la communication sont des médiations car ils assurent, dans l'espace public, l'appropriation singulière, par leurs lecteurs ou leurs usagers d'une manière générale, des informations qui constituent la culture collective caractéristique d'une identité, d'un groupe social ou d'un pays à un certain moment de son histoire. J'écoute la radio, ou je lis le journal de façon singulière, personnelle, mais, ce faisant, j'exprime mon appartenance à un ensemble de lecteurs ou d'auditeurs qui, ainsi, manifestent une dimension commune de la vie sociale (LAMIZET; SILEM, 1997: 364).

Na comunicação mediatizada, a mediação é o elo entre o enunciador e o destinatário pelo qual se fundam e garantem a coerência e a continuidade institucionais da comunicação. A mediação manifesta-se na emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda uma comunidade, a toda uma cultura. E, ao mesmo tempo, esse sistema de representação gera um sistema social, colectivo, de pensamento, de relações, de vida, ou seja, uma sociabilidade, que corresponde a uma forma de identificação social e é equivalente, na lógica da pertença, à identificação simbólica ao outro na lógica da filiação e da subjectividade. Entenda-se por sociabilidade o conjunto de representações, de condutas e de práticas pelas quais uma pessoa é reconhecida como pertencendo a uma mesma sociedade. A manifestação concreta das mediações resulta de uma evolução verificada na vida pessoal, ou seja, o social surge na consciência:

L'émergence des médiations est un fait fondamental dans la communication, car elle correspond au moment où le sujet se construit une représentation du lien social et de sa propre appartenance. Avec la médiation, j'oublie mon individualité en m'inscrivant dans les structures sociales auxquelles je reconnais mon appartenance (LAMIZET; SILEM, 1997: 364).

Neste verbete, que estamos a seguir de perto, são três os tipos de mediação fixados.

O primeiro é a língua, considerada a primeira mediação, porque por ela se organizam as relações entre os homens, dando-lhes sentido e permitindo-lhes representar, simbolicamente, o real que é percebido. A língua é uma mediação, na medida em que os seus praticantes fazem um uso próprio da norma colectiva e da cultura em que emerge o dispositivo linguístico: a língua é uma mediação que permite nomear e representar, mediante formas comuns, os objectos captados por percepções singulares (LAMIZET; SILEM, 1997: 365).

O segundo tipo é a comunicação como mediação no espaço social. E este é estruturado por formas e por regras de pertença tal como se expressam nas regras e nas formas da comunicação entre os actores que integram esse espaço: a comunicação desempenha uma função de mediação no espaço social ao organizar e ao estruturar as expressões de pertença das quais os actores se reclamam no espaço social. E isso é feito de três maneiras: pela descoberta ou a mediação do mapa, pela estética do espaço ou a paisagem e pela difusão ou espaço de comunicação. Quanto à primeira existem duas dimensões de espaço: o *interlocutório*, que designa o espaço em que acontece a experiência real da co-presença do outro; e o *geométrico*, que designa o espaço da representação, o mapa, a medida, o espaço simbólico a que é atribuído sentido pelo sujeito. A paisagem é, concomitantemente, o que se representa do espaço nas imagens, quadros, fotografias, e a forma do espaço que suscita, para quem o observa, um juízo estético. Trata-se de uma mediação estética, porque a paisagem é cultural ao inscrever-se numa cultura do espaço, e porque ela torna o espaço descritível, consequentemente comunicável. E, por último, a mediação da comunicação estabelece-se no espaço através da difusão dos médios que, assim, se apropriam do espaço no qual são difundidos:

La communication organise l'espace en un espace social d'information, mais, en même temps, elle en fait un marché. La diffusion construit une médiation dans l'espace en faisant de lui le lieu de l'appropriation singulière des représentations collectives (LAMIZET; SILEM, 1997: 365).

O terceiro remete para as mediações institucionais e as estratégias de comunicação, entendidas como as formas de mediação e de comunicação, efectivamente praticadas pelos sujeitos comunicantes, na sua dimensão institucional de actores sociais presos a lógicas institucionais. As estratégias de comunicação veiculam, no espaço da comunicação mediatizada, as representações e as formas simbólicas dos sujeitos comunicantes, que, graças a essas estratégias, desempenham actividades e executam projectos sobre os quais assenta a sua dimensão institucional. Em síntese, as estratégias de comunicação são mediações institucionais, porque consubstanciam o uso comunicacional das instituições pelos actores que as integram e são praticadas pelos actores institucionais tendo em vista a evolução do respectivo espaço público e institucional. Os publicitários são um exemplo do uso comunicacional das instituições pelos actores: eles adotam estratégias de comunicação no espaço público (afixação de cartazes, *spots* televisivos, etc.) com vista a desenvolver o espaço de difusão destas estratégias num sentido que lhes seja favorável. Verifica-se, neste e em outros casos, o exercício de influência ou de poder que uns actores exercem sobre outros sujeitos do espaço social (LAMIZET; SILEM, 1997: 365).

A contrastar com esta longa e detalhada caracterização do conceito, temos o verbete mediação do *Dicionário breve da informação e da comunicação* de Adriano Duarte Rodrigues. Incomparavelmente mais lacónico e parcelar: *processo de interlocução ou interacção entre os membros de uma comunidade, pelo qual se estabelecem laços de sociabilidade, constituindo assim o mundo da vida. A linguagem e a acção comum são os factores privilegiados de mediação* (RODRIGUES, 2000: 84).

Estranha é, sem dúvida, a ausência deste conceito operatório, cada vez mais caro aos comunicólogos, numa obra colectiva que apresenta o “estado da arte” relativo às Ciências da Informação e Comunicação. Em *La Communication: état des savoirs*, coordenada por Philippe Cabin, nem nas respectivas partes e capítulos, nem na lista final de palavras-chave, surge expressamente o conceito de mediação, que atravessa a obra subsumido no conceito de *media*¹, o que sendo compreensível e natural, não deixa de ser redutor, como o verbete, do

¹ Convém ter presente uma adequada definição do elementar conceito operatório media ou meio. Meio (do latim *medium*) significa (1) *conjunto de recursos técnicos e físicos que possibilitam a conversão do signo em sinal com o objectivo de ser transmitido por um canal de comunicação. Os meios podem ser divididos em: - meios apresentativos como a voz humana, ou o corpo; - meios representativos, ou obras de comunicação como livros, jornais, fotografias, quadros, etc.; - meios técnicos ou transmissores: telecomunicação, rádio, televisão, computador, etc.; e (2) (Tecnológico e mediático) canal através do qual são divulgadas as mensagens mediáticas. A sua configuração e características podem determinar a mensagem divulgada, ao condicionar a sua leitura interpretativa. Os meios mediáticos tradicionais são os jornais e revistas, a rádio e a televisão. As Novas Tecnologias da Comunicação trouxeram os meios digitais, com características*

dicionário de Bernard Lamizet e Ahmed Silem, deixa claramente perceber.

Em contrapartida, vemo-lo a ser usado com ênfase por autores, cuja obra se tornou bastante influente no campo das Ciências da Comunicação e em algumas regiões. É o caso de Jesús Martín-Barbero, espanhol nascido em Ávila, em 1937, licenciado e doutorado em Louvain, Bélgica, e fixado na Colômbia, a partir de 1975, tendo sido director do Departamento de Comunicação na Universidade del Valle, em Cali, até 1995. Entre essa data e 2002, foi docente no *Instituto Tecnológico y de los Estudios Superiores de Occidente*, em Guadalajara, México, averbando no seu currículo a função de professor visitante em conceituadas universidades de vários continentes. De uma vasta produção científica, em que se devem incluir conferências e entrevistas disponíveis na internet, importa destacar *De los medios a las mediaciones* (1987; com tradução em português, 2003), *Comunicación y culturas populares en Latinoamérica* (1987) e *Medios, Cultura y Sociedad* (1998, con Fabio López), onde se concentra, em pleno, a sua concepção integradora e “culturalista”, no sentido em que à cultura é conferida centralidade total na compreensão do processo de mediação. Uma concepção, pensada e influenciada pela sua experiência de docente e investigador na América Latina, em que, a par de Eliseo Verón e Armand Mattelart, ganhou o estatuto de autor de referência, como é reconhecido pelo brasileiro Alberto Efendy Maldonado, num artigo sobre a pesquisa teórica em comunicação na América Latina, e como se percebe logo no *Prefácio* de Bárbara Heller² em *Mídia, Cultura, Comunicação 2*, obra organizada por ela e por António Adami e Haydée Dourado de Faria Cardoso (ADAMI; HELLER; CARDOSO, 2003: 13-14). Nesse estudo, Maldonado sintetiza o essencial do pensamento dos três autores referidos, mas é o de Martín-Barbero que, aqui, importa relevar. Este teórico da comunicação social e da cultura, em especial no espaço latino-americano, recebeu notória influência da Escola de Frankfurt (primeiro da dupla Adorno-Horkheimer e, depois, de Walter Benjamin) e foi, também, sensível à ideia de indústria cultural em Edgar Morin, aplicando conceitos e ajustando leituras à realidade, em que se integrou a partir de meados de setenta do séc. XX. Centrando-se na obra considerada principal, *Dos meios às mediações*, Maldonado sublinha:

interactivas e que subvertem a função tradicional do conceito: com a interactividade, o meio, torna-se um canal bidireccional. Com esta nova fase evolutiva, o meio passou também a compreender o suporte digital e não apenas o tradicional suporte analógico (LEÃO, 2000: 152).

² O Prefácio começa com uma citação de Jesús Martín-Barbero, extraída do prefácio à segunda edição do seu famoso *Dos meios às mediações*, em que ele chama a atenção para o facto de a centralidade que os meios de comunicação ocupa nos países latino-americanos ser desproporcionada e paradoxal tendo em conta não estarem, aí, ainda satisfeitas as necessidades básicas na área da educação ou da saúde, além de que o *crescimento da desigualdade atomiza nossas sociedades, deteriorando os dispositivos de comunicação, isto é, de coesão política e cultural* (ADAMI; HELLER; CARDOSO, 2003: 13).

Considerando as características previamente anotadas sobre a generalizada limitação dos estudos teórico-metodológicos na nossa área, constitui um factor animador saber que se trata de um texto epistemológico que questiona os procedimentos tradicionais de pesquisa em comunicação, propondo como métodos: *a crítica da razão dualista*, pensar *a comunicação a partir da cultura*, a elaboração de *mapas noturnos para explorar o campo* e a pesquisa *do popular que nos interpela a partir do massivo* (MARTÍN BARBERO, 1997, p. 258-334).

Martín Barbero rompeu radicalmente com a lógica dos estudos dos *mass media*, que centrava a compreensão dos processos sociais de comunicação nos meios de comunicação industrial e nos “efeitos” que produziam nos públicos radiouvintes e telespectadores. Os esquemas funcionalistas lineares que centravam suas preocupações na pesquisa quantitativa de “efeitos” de campanhas publicitárias e eleitorais, de conteúdos manifestos e de números de aparelhos eletrônicos em posse foram profundamente questionados. O autor mudou a concepção do campo, inserindo a história, a cultura e a política no pensamento e na pesquisa em comunicação. O campo ampliou-se e aprofundou-se por meio das *matrizes culturais populares*; das *miscigenações* raciais, étnicas, religiosas, políticas, como também pela inserção de gêneros e narrativas populares e pelo deslocamento da pesquisa centrada nos meios para as *mediações* (MALDONADO, 1999: 21-22).

Entrando mais a fundo na concepção de Martín-Barbero, podemos dizer que para ele “não existe comunicação sem cultura, nem cultura sem comunicação” - premissa-chave que sustenta uma visão integral e, diríamos até, sistémica do processo comunicacional. Este não pode ser fragmentado, todos os elementos constituintes devem ser estudados juntos: emissor, mensagem, canal, receptor... A interdependência entre as partes é um aspecto central. Adoptando esta estratégia de abordagem, as questões e temas sobre as quais se tem debruçado são as seguintes: o papel fundamental do mediador (pessoa que habita ou visita um bairro da cidade e que permite o fluxo permanente de sentidos, com novas experiências culturais e estéticas) e o relevo dado à mediação, definida como a articulação "entre os processos de produção dos *media* e as suas rotinas de utilização no contexto familiar, comunitário e nacional"; a adaptação de sistemas teóricos à realidade sociocultural e política da América latina (e da Colômbia, em particular); as telenovelas, vistas como expressão de matrizes históricas e culturais, a cidade e as indústrias culturais; a recepção, que ocorre como reconhecimento e apropriação; os processos locais de cultura, que funcionam ou não de acordo com o domínio cultural dos meios de comunicação. Para Martín-Barbero há uma relação entre cultura local e cultura mediática, espaço de negociação das identidades segundo os contextos culturais. E a cultura popular é autónoma e independente da cultura de massa,

com valor próprio nas identidades culturais latino-americanas. Trabalhando estas temáticas e problemáticas, teceu o seu posicionamento crítico, bem patente em pontos como estes: crítica e luta contra a hegemonia cultural dos EUA; denúncia à lógica mercantil e aos processos de superficialização e degradação cultural presentes nos meios de comunicação de massas; e alerta para o facto de que os meios mediáticos digitais (redes, informática, internet) não visam reunir as pessoas, mas conectá-las, e a quantidade de informação, posta a circular na(s) rede(s), é mil vezes maior que a qualidade. O seu olhar de antropólogo não podia, também, deixar escapar a detecção de sintomas patentes no “terreno”, ou nesse “permanente laboratório de identidades que é a América Latina”: toda a cultura, tanto a primitiva, como a moderna está a sofrer uma industrialização que arranca e separa a produção cultural do âmbito comunitário, transferindo-a para instituições de especialização dos produtores, e gera uma acentuada segmentação dos consumidores. E, para fecharmos esta súmula indicativa, vem a propósito referir como ele encara a tecnologia: adverte que não pode ser pensada em termos de aparatos, mas em termos de dispositivos de criação, de produção de conhecimento, etc. Mais ainda: se a revolução tecnológica em curso terá deixado de ser uma questão de meios para se converter numa questão de fins, é porque nos confrontamos com a configuração de um ecossistema comunicativo não apenas por novas máquinas ou meios, mas também por novas linguagens, sensibilidades, saberes e escritas, pela hegemonia da experiência audiovisual sobre a tipográfica, e pela reintegração da imagem ao campo da produção de conhecimento.

Pelo exposto não surpreende que o posicionamento teórico, metodológico e crítico de Jesús Martín-Barbero seja apelativo, para os especialistas do campo da comunicação, sobretudo na América do Sul, como apelativo é, seguramente, o seu conceito operatório de mediação usado dentro e fora desse campo. Não admira, de fato, que na Biblioteconomia e na Ciência da Informação ocorra uma importação simples e directa. Não é, aliás, difícil encontrar semelhanças entre o mediador projectado por Martín-Barbero e o bibliotecário-animador cultural com fortes preocupações sociais, perfeitamente adequado às cidades e aos bairros pobres e degradados dos países de profundas e gritantes assimetrias, como os de vários continentes e latitudes do planeta, América do Sul obrigatoriamente incluída. A expressão “mediador cultural” aparece no *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*, de Murilo Bastos da Cunha e Cordélia Robalinho de Oliveira Cavalcanti, mas sem a expectável vinculação explícita à realidade sócio-cultural brasileira:

“aquele que exerce atividades de aproximação entre indivíduos e as obras de cultura. [...] O mediador cultural é um profissional com formação cada vez mais especializada, obtida, nos países da Europa, sobretudo em cursos de graduação e pós-graduação. Bibliotecários, arquivistas e museólogos – espécies de mediadores – tem uma formação específica mais tradicional, embora seus respectivos currículos venham passando por alterações” [citação da COELHO, Teixeira. *Dicionário crítico de política cultural*. São Paulo: Iluminuras, 1997, p. 249) administrador cultural (CUNHA; CAVALCANTI, 2008: 242)

Um termo raro nas obras de referência desta área técnico-científica. Não aparece no *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*, dirigido por Serge Cacaly, nem no *Diccionario enciclopédico de ciencias de la documentación*, em dois volumes, editado por José López Yepes, nem tampouco na edição actualizada do *Dicionário do Livro: da escrita ao livro electrónico*, de Maria Isabel Faria e Maria da Graça Pericão. No *Dictionnaire* de Serge Cacaly, o verbete mais aproximado que se acha incluso é o de mediateca, redigido por Michel Melot, em cuja parte final é referido que a mediateca corresponde, hoje, a uma realidade cada vez mais presente: a extensão da leitura a novos media electrónicos, mas o sufixo “teca” derivado do grego “caixa” mantém a conotação com a função de guarda, de custódia, que significa uma ação contrária às ações de mediar e de interagir (MELOT, 1997: 398). No *Diccionario enciclopédico* de José López Yepes só foi elencado o verbete *medios de comunicación*. E no *Dicionário do Livro* além de *media* ou *mídia*, *media brooker* e *media impressa*, deparamos [com] um termo pouco vulgar: *mediagrafia – ciência descritiva e técnica de classificação dos media; a bibliografia, sendo uma ciência que se ocupa do escrito impresso é apenas uma parte da mediagrafia* (FARIA; PERICÃO, 2008: 816).

Em todas essas obras de referência, o conceito mediação prima pela ausência, o que permite inferir que até hoje não foi sujeito a um exercício de apropriação e ajustamento pelos especialistas em Ciência da Informação (CI) e, quando usado por estes, foi como cópia ou tradução directa de certas fontes, sendo Jesús Martín-Barbero uma delas. Parece-nos, no entanto, urgente que se assuma uma apropriação crítica, porquanto o conceito de mediação tem valor hermenêutico nas pesquisas e análises desenvolvidas em CI. E, por apropriação crítica, queremos significar uma adequação do conceito aos problemas e aos casos específicos do nosso campo de estudo, o que implica sempre, especialmente quando aproveitamos ou importamos um conceito operatório surgido e desenvolvido por outra(s) disciplinas, um exercício de crítica e de integração instrumental no quadro teórico-metodológico que nos é

próprio. E só, assim, é possível ir respondendo com coerência e solidez às questões fundamentais que activam e estimulam o debate epistemológico.

2. A Ciência da Informação e a transição de paradigmas

Há critérios seguros para definir a CI como ciência? Como se manifesta o objecto desta ciência e que métodos usam os seus cientistas? Quem são? Onde estão? Há um método próprio da CI? Ou ela é parasita dos métodos das Ciências Sociais? A CI é uma ciência social? Questões tão fundamentais, quanto difíceis de serem respondidas, porquanto a eventual ausência de resposta seria, por si só, a assunção da impossibilidade científica deste campo disciplinar. Justifica-se, assim, todo o empenho em traçar rumos e perspectivas de cientificidade, e é importante assumir posicionamentos claros, ainda que controversos e sujeitos a análises críticas construtivas.

A concepção de CI, que vimos tecendo e consolidando, é diversa da que continua a ser propalada, por exemplo, no Brasil, e que tem a ver com uma disciplina surgida nos EUA, em plena “sociedade pós-industrial”, e centrada no processamento automatizado da informação científica e técnica (LINARES COLUMBLÉ, 2005: 3-32). Esta CI norte-americana seria paralela à Documentação, à Biblioteconomia e à Arquivística. Paralela e autónoma. A nossa concepção, por seu turno, constrói-se como resposta, necessária e possível, a um conjunto de questões fundamentais que permanecem em aberto e alimentam um inesgotável debate: inspirada na citadíssima, ainda que pouco seguida, definição do artigo de Harold Borko (1968) e na proposta unitária e interdisciplinar de Yves Le Coadic (1994; 1997), a nossa concepção de CI é transdisciplinar, ou seja, constitui um estágio epistemológico evolutivo, resultante da interacção e integração das disciplinas práticas supracitadas. Mantém, naturalmente, a sua vocação interdisciplinar, que ocorre por níveis de proximidade, acontecendo, em primeiro lugar, no campo emergente das Ciências da Informação e Comunicação e, em seguida, no campo mais vasto das Ciências Sociais Aplicadas. Convoca um Método típico da investigação social, qualitativa e anti-positivista - trata-se do Método Quadripolar (SILVA; RIBEIRO, 2002: 84-121; SILVA, 2006: 15-31) formulado, em 1974, por Paul De Bruyne, Jacques Herman e Marc De Schoutheete, todos da Universidade de Louvain, Bélgica. E precisa, ainda, de uma metateoria explicativa, baseada em dois paradigmas essenciais: o custodial, patrimonialista, historicista e tecnicista, que surge a partir do séc. XVIII até à Era da Informação em que vivemos; e o pós-

custodial, informacional e científico, que tenderá a formatar o modo de ver, de pensar e de agir de gerações de cientistas e profissionais da informação, ao longo do séc. XXI (SILVA, 2006: 158-159). A transição de um paradigma para outro não ocorre por ruptura, é gradual, tensa e está em curso.

O paradigma custodial e patrimonialista desenvolveu-se, sobretudo, a partir de uma formação localizada e centrada no *locus* profissional (Arquivos, Bibliotecas e Museus), com suas tarefas e exigências práticas que se sobrepunham a eventuais preocupações teóricas e reflexivas. Estabelecimentos de ensino modelares, dentro deste paradigma, como a *École National des Chartes* (1821), junto da Sorbonne, em Paris, ou, para o caso português, o Curso Superior de Letras, em Lisboa primeiro e, depois, a Faculdade de Letras da Universidade de Coimbra, onde ficou fixado, de 1935 a 1982, o Curso de Bibliotecário-Arquivista, curso de especialização pós-graduada, com duração de dois anos, não descuraram os conhecimentos teóricos, mas estes emanavam directamente da Filologia, das Línguas Clássicas, da Literatura e da História, com os seus ramos auxiliares, como a Arqueologia, a Paleografia, a Diplomática, a Numismática, a Epigrafia, etc., gerando-se um imparável défice de base teórica, para indagações e interpretações, na dimensão especificamente arquivística e biblioteconómica. Os documentos eram objectos físicos e, ao mesmo tempo, fontes indispensáveis à produção de ciência e à valorização da cultura de um povo. Guardar os documentos antigos e raros tornou-se a missão primeira e última dos profissionais, colocados nas instituições culturais, criadas e assumidas pelo Estado-Nação após a revolução francesa, o que, naturalmente, permitiu associações fáceis e imediatas, como a de cultura com património, e separações perversas, como o fosso cavado entre cultura “erudita” e “popular” – legado paradigmático reproduzido por gerações. Por outro lado, a consciência do acesso aos conteúdos, que decorria da função original consignada, para Arquivos e Bibliotecas, nas leis revolucionárias de setecentos, era contraditória (os documentos deviam estar acessíveis a todos, mas nem todos os mereciam...) e esbarrou em obstáculos de diversa ordem, nomeadamente sócio-culturais (taxas elevadíssimas de analfabetismo), tecnológicos (as limitações físicas da impressão em papel e a degenerescência das fotocópias e de outros produtos reprografados), sócio-económicos (desigualdade económica no acesso a níveis superiores de ensino) e administrativos (a imposição de limites de idade e de regras aos utilizadores, francamente desestimuladores da consulta), que a atrofiaram até ao surgimento da Era da Informação em que já estamos em pleno.

Tendo em conta estas características gerais do paradigma custodial, fica mais fácil perceber que ele se ajusta à génese e evolução do Estado-Nação liberal e capitalista que desembocará, graças aos contributos diversos e convergentes do comunismo e do fascismo/nazismo, no Estado Cultural, que teve, em França, com a dupla De Gaulle-Malraux, a sua consagração democrática e “culturalista” (SILVA, 2007: 219-228; SILVA, 2009:637-662; FUMAROLI, 1999). Arquivos, Bibliotecas e Museus surgiram e evoluíram como *lugares da memória* (Pierre Nora), intrínsecos à estratégia de um nacionalismo identitário essencial à assimilação dos efeitos vários das 1ª e 2ª vagas de industrialização, na dinâmica social e nas condutas individuais. *Lugares da memória* úteis ao Poder liberal e capitalista, que se afirma na Europa Ocidental e no Novo Mundo, mas, também, paradoxalmente, em ruptura com algumas necessidades vitais do novo Poder – o seu centralismo burocrático (Max Weber) exigia cada vez mais uma atenção ao fluxo documental administrativo e técnico (SILVA, 2009: 654-658). Daí o aparecimento, bastante nítido no espaço anglo-americano, de *Archives* (Arquivos Públicos) e de *Records* (Arquivos Administrativos), ou a oposição entre Bibliotecas eruditas e Bibliotecas Especializadas/Centros de Documentação, voltados para publicações actuais e específicas, tratadas e ordenadas segundo novas técnicas bibliográficas e pela CDU. A transição do Estado-Nação (liberal, burguês e capitalista), para o “Estado Cultural” intervencionista do pós-II Guerra Mundial, foi acompanhada pela co-existência dos Arquivos Públicos ou Históricos e dos Administrativos (ínsitos às mais diversas Organizações). O Estado Cultural, no espaço da Europa democrática e social-democrata, confunde-se com o Estado Providência, promotor e utilizador dos equipamentos culturais para massificarem e democratizarem a fruição do património material e imaterial; implica “políticas públicas”, entendidas como decisões conformadoras de cariz inovador, que são acompanhadas das medidas necessárias para a sua continuidade e execução; e preservou o paradigma custodial e patrimonialista, mas ao mesmo tempo, foi propiciando a substituição da tutela da História e de outras Ciências Humanas e Sociais pela Técnica Documental, materializada num conjunto de normas, procedimentos e orientações práticas centradas na descrição dos documentos (objectos físicos) e na indicação de pontos de acesso controlados ao conteúdo desses objectos. E, deste modo, foi sendo gerado um novo paradigma – o pós-custodial, informacional e científico – que só pôde “nascer” na segunda metade de novecentos, em consequência da génese e expansão da “Sociedade da Informação” ou da “Sociedade em Rede” (Manuel Castells), expressões que podem ficar subsumidas numa outra, mais apropriada do ponto de vista do longo prazo ou estrutural, a *Era da Informação* (CASTELLS, 2002-2003).

No paradigma pós-custodial não se pode proclamar a “morte do documento”, porque não é sequer pensável a equivocada desmaterialização da informação (JEANNERET, 2000: 68-79), na medida em que quando alguém externaliza o que pensa, o que sente, o que precisa ou o que quer tende a buscar um suporte material que veicule e registre/preserve as suas palavras, números, desenhos ou imagens. Mas, se é verdade que o documento, entendido como informação (conjunto estruturado de representações mentais e emocionais codificadas... – SILVA, 2006: 150) mais suporte (seja qual este for, tem sempre um sentido intrínseco e suscita possíveis e diversas leituras), é e continuará sendo incontornável, também é evidente que o aparecimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (as TIC) introduziu uma dinâmica inteiramente nova na reprodução e na comunicabilidade dos conteúdos/informação, contribuindo para que esta coexista, sem alterações estruturais internas, em dois ou mais suportes diferentes. Perante esta multiplicação de documentos, com idêntico conteúdo, a informação sobressai como a “substância” a “destacar” e, a seguir, porquanto continuará sendo reproduzida e posta, sem limites, a “circular”. E isto é, obviamente, o oposto de custodiar ou guardar, de fechar, de esconder... O conceito de informação convoca, deste modo, o de comunicação e ambos se reportam a um fenómeno 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. Esta conceituação abre, também, espaço para que se instaure não mais abordagens práticas e instrumentais voltadas para o primado de descrever os documentos (objectos culturais e patrimoniais conservados em instituições custodiadoras, como são os Arquivos e as Bibliotecas), mas um esforço de cientificidade que compreenda e explique os modos e os contextos de produção informacional, os imperativos e as formas de mediação plasmadas nas estratégias de organização e representação de conteúdos, em especial, nas bases de dados e diversas plataformas digitais e os múltiplos aspectos e nuances do comportamento individual e colectivo em face à busca e uso da informação.

O paradigma pós-custodial, informacional e científico implica, também, uma mudança de postura epistemológica fundamental: da ênfase nas abordagens instrumentais, práticas, normativas e prevalentemente descritivas dos documentos-artefactos tem de se passar para a compreensão e a explicação do fenómeno info-comunicacional patente num conjunto sequencial de etapas/momentos intrínsecos à capacidade simbólico-relacional dos seres humanos - origem, colecta, organização, armazenamento, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e utilização da informação. Trata-se, claramente, do imperativo da

cientificidade diante dos desafios imensos e incertos que se erguem na actual *Era da Informação*, que se está estruturando de forma diversificada e complexa, e em que a internet assume a função de *ferramenta de construção de projectos individuais desenvolvidos a partir de diferentes dimensões (...) a Internet é na sua constituição e apropriação flexível, interactiva, dotada de ubiqüidade, global, acessível e não depende dos poderes passados ou existentes* (CARDOSO, 2006: 37). A CI que brota deste novo paradigma é um projecto emergente, com fragilidades e com potencialidades, sintonizado com o universo dinâmico das Ciências Sociais e centrado na compreensão do social e do cultural, com influência directa no processo formativo dos futuros profissionais da informação. Assim sendo, faz todo o sentido e necessidade que o conceito operatório de mediação integre o dispositivo teórico-metodológico desta ciência emergente para atender às exigências de um enfoque que só, subsequentemente, é que é comunicacional, ou seja, o foco incide, antes de tudo, na produção informacional (em situações, contexto(s) e meio ambiente), seguindo-se ou não a dinâmica da partilha, da interacção ou da acção comunicante.

3. A Mediação custodial

Aceitemos a premissa de que faz falta à CI o uso conceptual da mediação, entendida como instância articuladora entre diferentes partes sempre em determinadas situações e contextos. E podemos ensaiar aplicá-la, em plano retrospectivo, a certos espaços de mediação institucional, instaurados pelo Estado-Nação após a Revolução Francesa – as Bibliotecas, os Arquivos e os Museus. Em síntese, basta-nos, aqui, convocar Umberto Eco e a sua caricatura-denúncia de uma prática mediadora “negativa”, plasmada em dois textos diferentes, publicados um a seguir ao outro: o romance *O Nome da Rosa* (editado em 1980) e a conferência dada a 10 de Março de 1981, no Palácio Sormani, sede da Biblioteca Municipal de Milão, por ocasião de seus 25 anos de actividade, publicada com o título *A Biblioteca* e inspirada no famosíssimo livro de Jorge Luís Borges *A Biblioteca de Babel*. Nesse texto de Eco, projecta-se a ideia da biblioteca ideal e a tipificação do modelo negativo. Qual será a função da biblioteca? Respondendo a esta pergunta, que o inquietava, Umberto Eco escreveu:

No início, no tempo de Assurbanípal ou de Polícrates, talvez fosse uma função de recolha, para não deixar dispersos os rolos ou volumes. Mais tarde, creio que a sua função tenha sido de entesourar: eram valiosos, os rolos. Depois, na época beneditina, de transcrever: a biblioteca quase como uma zona de passagem, o livro

chega, é transcrito e o original ou a cópia voltam a partir. Penso que em determinada época, talvez já entre Augusto e Constantino, a função de uma biblioteca seria também a de fazer com que as pessoas lessem, e portanto, mais ou menos, de respeitar as deliberações da UNESCO que pude encontrar no volume que chegou hoje às minhas mãos, e onde se diz que uma das finalidades da biblioteca consiste em permitir que o público leia os livros. Mas depois creio que nasceram bibliotecas cuja função era de não deixar ler, de esconder, de ocultar o livro. É claro que essas bibliotecas também eram feitas para permitir que se encontrasse. Surpreende-nos sempre a habilidade dos humanistas do século XV em encontrarem manuscritos perdidos. Onde é que os encontram? Encontram-nos na biblioteca. Em bibliotecas que em parte serviam para esconder, mas que também serviam para se achar (ECO, 1981:15-16).

Nessas instituições e serviços feitos para esconder, para ocultar, para dificultar ao máximo a vida ao leitor surge a sombria e labiríntica *biblioteca*, com seus requintes de malvadez e de irritação capaz de “virar do avesso” o mais paciente e fleumático utilizador. Nessa *má biblioteca*, os catálogos devem estar divididos ao máximo, separando-se com cuidado o catálogo dos livros do das revistas e levando o capricho ao extremo de manter ortografias antigas e estranhas; os temas devem ser escolhidos pelo bibliotecário; as cotas devem ser “*intranscritíveis*” e de tal modo concebidas que o leitor que preencher a ficha [de requisição da obra] *nunca tenha espaço para escrever a última denominação e a considere irrelevante* (ECO, 1998: 18); a demora na entrega do livro deve ser muito prolongada; só pode ser entregue um livro de cada vez; deve ser desencorajada a leitura cruzada de vários livros porque causa estrabismo; a ausência de máquinas fotocopadoras deve ser total, mas se por algum acaso existir uma, o acesso a ela *deve ser muito demorado e cansativo, os preços superiores aos da livraria e os limites de cópias reduzidos a não mais de duas ou três cópias* (ECO, 1998: 19); o leitor deve ser considerado pelo bibliotecário como um inimigo, *um vadio (senão estaria a trabalhar), um ladrão potencial* (ECO, 1998: 19); *quase todo o pessoal deve ser afectado por limitações de ordem física* (ECO, 1998: 19); não deve ser facilitado o empréstimo de livros; o empréstimo inter-bibliotecas deve ser impossível ou, então, demorar meses; em contrapartida, o furto deve ser facilitado; os horários de funcionamento têm de coincidir com os de trabalho, porque o maior inimigo da biblioteca é o estudante-trabalhador e o seu melhor amigo é *Don Ferrante, alguém que tem a sua biblioteca pessoal, que não precisa, portanto, de ir à biblioteca e que, quando morre, a deixa em herança* (ECO, 1998: 22); deve ser proibido

restaurar as energias na biblioteca e nem fora dela, pelo menos, enquanto não forem devolvidos todos os livros requisitados; tem de ser impossível encontrar o mesmo livro no dia seguinte; tem de ser impossível saber quem levou emprestado o livro em falta; de preferência, há que abolir os sanitários; e, um último quesito e talvez o mais cabal que dispensaria todos os outros, tem a ver com a proibição do utente entrar na biblioteca, mas *admitindo, no usufruto caprichoso e antipático de um direito que lhe foi concedido com base nos princípios de oitenta e nove* [referência ao ano de 1789 e à Revolução Francesa, que aprovou a Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão] *mas que, todavia, não foi ainda assimilado pela sensibilidade colectiva, em todo o caso não deve, nem deverá nunca, à excepção das rápidas travessias da sala de leitura, ter acesso aos penetrais das estantes* (ECO, 1998: 22-23).

Esta *má biblioteca* ressurge, pela mão do mesmo autor, no cenário medieval da abadia beneditina onde o frade franciscano Guilherme de Baskerville, com seu jovem noviço Adso de Melk, desvendou os crimes perpetrados por Jorge de Burgos, o monge cego guardião da misteriosa e labiríntica biblioteca, em especial do segundo livro de Aristóteles, obra maldita a que ninguém poderia ter acesso. Em diálogo com Guilherme, ao sétimo dia e desvendado o nexos criminoso de todas as mortes ocorridas, Jorge diz:

- *Eu não matei ninguém. Cada um caiu seguindo o seu destino, por causa dos seus pecados. Eu fui apenas um instrumento.*

- *Ontem disseste que também Judas foi um instrumento. Isto não impede que tenha sido condenado.*

- *Aceito o risco da condenação. O Senhor me absolverá, porque sabe que agi para a sua glória. O meu dever era proteger a biblioteca* (ECO, 1980?: 466).

Não era essa, obviamente, a biblioteca sonhada e desejada por Eco, concebida como espaço mais favorável ao acesso livre e convidativo do que à custódia e à preservação dos documentos. Perante o imperativo da escolha entre proteger os livros ou dá-los a ler, Eco segue as recomendações do *Manifesto* da UNESCO e imagina bibliotecas universitárias e públicas convertidas num *universo à medida do homem e, volto a recordar, à medida do homem quer também dizer alegre, com a possibilidade de se tomar um café, com a possibilidade de dois estudantes numa tarde se sentarem num maple e, não digo de se entregarem a um amplexo indecente, mas de consumarem parte do seu flirt na biblioteca, enquanto retiram ou voltam a pôr nas estantes alguns livros de interesse científico, isto é, uma biblioteca onde nos apeteça ir, e que se vá transformando gradualmente numa grande*

máquina de tempos livres, como é o Museum of Modern Art, onde se vai ao cinema, se passeia no jardim, se vêem as esculturas e se toma uma refeição completa (ECO, 1998: 44-45).

Em 1981, Umberto Eco, universitário e escritor, terminou a sua conferência perguntando: será que conseguiremos transformar a utopia (a biblioteca aberta e polivalente) em realidade? A pergunta fazia todo o sentido, mas deixa entender que no último quartel do século XX, quando estava a nascer e pronta a expandir-se a microinformática, decorridas já três décadas da nova Era da Informação, ainda permanecia vigorosa a *má biblioteca* na velha Europa... Umberto Eco não exagerou, porque o paradigma custodial, patrimonial, historicista e tecnicista gerou, ao longo de sucessivas décadas, situações perversas de que não faltam bastantes exemplos (RIBEIRO, 2008: 153 e ss.). E, no entanto, em alguns pontos da Europa e nos Estados Unidos da América cresciam, na transição de oitocentos para novecentos, sinais animadores de modernização em muitas e diversas matérias incluindo “os assuntos de Biblioteconomia” (RIBEIRO, 2008: 81-110). Um processo efectivo que justifica a aposição do atributo tecnicista ao paradigma custodial, e que não se esgota no legado de Otlet e La Fontaine, uma vez que na Grã-Bretanha, nos países nórdicos e nos Estados Unidos da América o combate ao analfabetismo e o incentivo à leitura foram andando de par com resultados surpreendentes, com consequências directas na consolidação da democracia e de uma cidadania exigente nesses países.

O paradigma custodial ainda sobrevive, de facto, na actualidade, trazendo, em si, desde muito cedo, mas em contradição com o espírito revolucionário da lei de 7 de Messidor do período revolucionário francês, uma concepção de mediação passiva e até “negativa”, porque contrária ao utilizador, uma vez que a prioridade estava na guarda do património cultural incorporado e acumulado, não no acesso ou na difusão plena.

As instituições patrimonialistas e culturais nasceram vocacionadas para incorporar a produção intelectual e político-administrativa de um povo, em suma, os testemunhos escritos da sua identidade para uma partilha colectiva. Havia, assim, a intenção de instaurá-los como instrumentos de comunicação no espaço social e identitário. E os Centros de Documentação disseminados ao longo do século XX, surgidos muitos deles dentro das entidades produtoras, receptoras e utilizadoras de informação própria, inscreveram-se, claramente, na dinâmica institucional correspondente e permeáveis a estratégias de comunicação desenvolvidas pelos

actores sociais inseridos nesse processo. O exercício de influência, convertido facilmente em manifestação de poder por parte dos actores ou agentes, detecta-se em todas estas instituições e serviços, condicionando fortemente a função mediadora.

A postura dos actores, agentes ou funcionários (arquivistas, bibliotecários e documentalistas) modelou decisivamente a mediação das respectivas estruturas no espaço social, reproduzindo dentro delas e projectando através delas o paradigma custodial, patrimonialista e historicista originário, em que foram sendo formatados no século XIX, e na componente tecnicista, da viragem para novecentos, que implicou alterações nos dois tipos de mediação em jogo.

Três autores ajudam-nos a explicar como foi sendo questionada, dentro do paradigma custodial, a mediação imperfeita e perversa ou “negativa”, em foco neste ponto, e contraditória face ao destino comunicacional que Arquivos e Bibliotecas deveriam cumprir, sob a égide do Estado-Nação, primeiro, e do Estado Cultural, a seguir, em proveito do espaço social.

Paul Otlet no seu *Traité de documentation* (OTLET, 1934), súmula de um visionário, isto é, do homem que desejava classificar o mundo (SILVA; RIBEIRO, 2010), não descurou nenhum aspecto por mais ínfimo que fosse, e, na parte final (no capítulo 4 sobre a organização racional do livro e do documento), deteve-se sobre o pessoal da documentação, indicando, como função do bibliotecário/documentalista (nova designação para um profissional renovado), a organização e a administração da biblioteca, sendo ele uma mistura de educador, de trabalhador intelectual e manual, de gestor e de organizador. O seu objectivo central deve ser o de dar a conhecer as possibilidades do livro e, para tanto, devia ter uma tripla motivação: *motivação intelectual*, não esquecendo nunca que o livro e, consequentemente, a biblioteca pertencem ao mundo da ciência, da estética, da moral e do espiritual; *motivação técnica*, que consiste em conseguir que qualquer operação se faça com os melhores procedimentos, os melhores materiais, os melhores instrumentos e o melhor pessoal; e *motivação social*, que visa manifestar a preocupação social, ser útil ao maior número de pessoas e trabalhar para o progresso da sociedade. E além de outras características importantes, como expressamente a de ser um auxiliar da ciência – o *Servus Servorum Scientiae*, ou seja, o *Servidor dos Servidores da Ciência* –, convinha que o bibliotecário colaborasse com o movimento universal em prol das bibliotecas, visando o progresso geral da Humanidade. Convinha, também, que ele assumisse, como missão, a assistência ao leitor e ao investigador. Este ponto

é de crucial relevância e remete-nos para a centralidade do actor (bibliotecário, arquivista ou documentalista) na mediação comunicacional da instituição Arquivo e Biblioteca (erudita, pública, universitária ou especializada, centro de documentação...) em espaço social. Competia-lhe, pois, ajudar o leitor, sobretudo o inexperiente, tarefa acessível dado o seu perfil de erudito e de enciclopédico (exigência curiosa que transporta o sábio iluminista de setecentos para os desafios científico-técnicos da segunda vaga de industrialização), e, para isso, tinha de conhecer bem o estado intelectual e as necessidades do meio onde se situava a biblioteca. E, aspecto nevrálgico do processo mediador, o bibliotecário teria de se cingir a uma assistência intelectual, ajudando o leitor na busca da documentação pretendida e evitar, sempre, a deriva para uma assistência moral, que tendia a auxiliar moralmente o leitor e, em certa medida, a influenciá-lo. Paul Otlet é assertivo: o pessoal das bibliotecas públicas era obrigado a prestar uma assistência intelectual e técnica e a abster-se de qualquer tipo de assistência moral, já que isto poderia perturbar a liberdade de consciência do leitor ou converter a biblioteca num instrumento de propaganda política, ideológica, filosófica e religiosa, quando, de facto, ela deve ser uma instituição imparcial e neutra. E deveria ainda ser uma instituição de vocação internacional, através da qual seriam assegurados aos trabalhadores intelectuais e ao público em geral os seguintes serviços: (1.º) venda de obras; (2.º) comunicação e empréstimo de obras; (3.º) informação bibliográfica, (4.º) análises e resumos; (5.º) reprodução de documentos (cópias, manuscritas e mecanografadas, e fotocópias); (6.º) tradução de documentos; e (7.º) relatórios de actualização (OTLET, 1934: 394-396).

Situado entre uma massa organizada de documentos e de informação e um número ilimitado de pessoas/cidadãos ávidos de a obterem, o bibliotecário, arquivista e documentalista cai dentro, claramente, da categoria de mediador, não exactamente como o jornalista, que se posiciona entre o acontecimento e os membros de uma comunidade partilhando com estes a sua representação do acontecido e influenciando, inevitavelmente, a génese e a evolução de uma opinião pública, mas podendo, também, interferir e a interferência pode ser incisiva junto de crianças, de adolescentes e de jovens, orientando as suas leituras, audições musicais, preferências estéticas, etc., como pode ainda sê-lo de modo vincado em contextos organizacionais bem delimitados através da feitura de instrumentos de acesso, de resumos ou de análises selectivas de informação interna e externa, decisivas para a tomada de decisões.

A justificação para uma mediação menos passiva e até demasiado influenciadora já se

baseava, nesses anos trinta do século XX, no excesso de informação que alguém – obviamente, o bibliotecário – teria de avaliar e de escolher para que os potenciais interessados obtivessem o que necessitavam sem perda de tempo e, sobretudo, sem terem de ficar expostos às *leituras inúteis e más*.

Este aspecto, delicado e controverso de uma mediação interventiva e até inquisitorial, haveria de ser abordado por um filósofo, em 20 de Maio de 1935, no discurso inaugural do II Congresso Mundial de Bibliotecas e Bibliografia, organizado pela Federação Internacional de Associações de Bibliotecários (IFLA) e realizado em Madrid, com o estímulo e patrocínio do Governo da Segunda República espanhola. Tempos sombrios esses, véspera de uma guerra civil violenta e de uma devastadora II Guerra Mundial. Em tal conjuntura, José Ortega y Gasset propôs-se enaltecer o papel eminente das bibliotecas e dos bibliotecários na cultura moderna dos povos. O discurso foi imediatamente publicado, em espanhol, na *Revista de Occidente* e, em francês, na revista *Archives et Bibliothèques*, de Paris, com o título *Missão do bibliotecário*.

Ortega y Gasset tratou, de facto, da missão do bibliotecário, mais precisamente da nova missão que ele vislumbrou em face das circunstâncias desse tempo: até então o bibliotecário ocupara-se do livro principalmente como coisa, como objecto material, e daí em diante teria de cuidar do livro (subentenda-se escrita oportuna e essencial, informação...) como função viva, de exercer *a polícia do livro e tornar-se domador do livro enfurecido* (ORTEGA Y GASSET, 2006: 39). O livro aparecia-lhe como fonte de conflito e implicava, consequentemente, uma mudança de postura, uma aposta mediadora radical, de afrontamento do problema e de acção:

1.º) Já há livros em demasia. Mesmo reduzindo bastante o número de temas a que cada homem dedica sua atenção, a quantidade de livros que ele precisa absorver é tão gigantesca que supera os limites de seu tempo e sua capacidade de assimilação. (...)

Se cada nova geração continuar acumulando papel impresso na mesma proporção em que o fizeram as últimas gerações, o problema que o excesso de livros causará será aterrador. A cultura, que havia libertado o homem da selva primeva, lança-o de novo em uma selva de livros, não menos inextricável e sufocante. (...)

É preciso que deixe de ser problema para um autor reunir a bibliografia descritiva

e seletiva sobre assunto de seu interesse. Que isso ainda não ocorra nos dias atuais parece incompatível com este momento da história. A economia do esforço mental exige isso com premência. É, preciso, pois, criar uma nova técnica bibliográfica de um automatismo rigoroso. Nela alcançará sua potência máxima o que vosso ofício iniciou há séculos com a figura da catalogação.

2.º) Mas não só de fato existem livros em demasia, como também são produzidos de modo constante e em abundância torrencial. Muitos deles são inúteis ou estúpidos, e sua existência e conservação constituem um lastro a mais para a humanidade, que já anda excessivamente curvada sob o peso de outras cargas (...)

Será demasiadamente utópico imaginar que em futuro não longínquo vossa profissão será incumbida pela sociedade de regular a produção do livro, a fim de evitar que se publiquem os que forem desnecessários, e que, em compensação, não falem aqueles que são exigidos pelo conjunto de problemas vivos de cada época? (...)

A organização coletiva da produção de livros nada tem a ver com o tema da liberdade, como nada tem a ver ele com a necessidade que se impôs de regulamentar o trânsito nas grandes cidades. Além de tudo, essa organização – dificultar a edição de livros inúteis ou tolos e promover a de determinados obras cuja ausência é prejudicial – não precisaria ter caráter autoritário, como não o tem a organização interna dos trabalhos em uma boa academia de ciências.

3.º) Por outro lado, o bibliotecário do futuro terá que orientar o leitor não especializado na selva selvaggia dos livros, e ser o médico, o higienista de suas leituras. (...)

Hoje em dia, lê-se demais: a comodidade de poder receber com pouco ou nenhum esforço inumeráveis ideias armazenadas nos livros e periódicos vai habitando o homem, já acostumou o homem comum, a não pensar por sua conta e a não repensar o que lê, única maneira de se apropriar verdadeiramente do que leu (ORTEGA Y GASSET, 2006: 40-45).

A preocupação do filósofo espanhol, perante a torrente de publicações e perante a falta de capacidade crítica dos leitores, ganha uma acuidade especial em plena galáxia da internet em que estamos imersos, mas, ao mesmo tempo, a proposta de missão que ele formulou, em tempos de democracia frágil, de liberdade ameaçada e de totalitarismos brutais a despontarem na decaída e enfraquecida Europa, foi recebida, no mundo anglo-americano, com desagrado e desconfiança (ORTEGA Y GASSET, 2006: 63-65). No entanto, as palavras de Ortega y

Gasset tinham de ser entendidas como parte de um sistema de pensamento em que o livro (pensamento, conhecimento, informação...) era recuperado nos termos em que Platão o havia posto no *Fedro*, a saber: como o dizer exemplar, como função vivente, em potência, dizendo sempre o que é preciso dizer (ORTEGA Y GASSET, 2006: 51). O livro, como algo dito que era preciso dizer, contrapunha-se frontalmente às situações de *abuso substancial da forma de vida humana* consubstanciadas no livro inútil ou estúpido, que acontecia sempre que alguém se põe a escrever *sem ter antecipadamente algo a dizer do que existe para dizer e que não haja sido escrito antes* (ORTEGA Y GASSET, 2006: 51). Esclarecida, à luz da inspiração colhida no citado diálogo platónico, a proposta de Ortega y Gasset fica ainda mais perceptível, como nos mostra António Agenor Briquet de Lemos, num outro texto, publicado quatro anos após o discurso do congresso de Madrid, intitulado *El libro-máquina*, onde são abandonadas as metáforas polémicas (o filósofo espanhol, como tantos outros congéneres e como os poetas, adorava as metáforas) do bibliotecário, polícia, guarda de trânsito, médico ou higienista da produção de livros. Aí o enfoque centra-se no problema da explosão da informação, actualíssimo e premente problema expresso em inglês como *information overload*, perfilando-se, em antecipação, um profissional da informação capaz de avaliar para eliminar e para não adquirir, agregando, à sua agenda funcional, três novas tarefas: a primeira consistia na *poda de tudo que não mais tivesse utilidade*, embora percebesse a *dificuldade de “discernir o supérfluo do que é necessário”* (ORTEGA Y GASSET, 2006: 76); a segunda remetia para a busca dos meios *que permitem, de modo fácil, que se assimilasse e processasse o que viesse a sobrar* (ORTEGA Y GASSET, 2006: 77); e a terceira implicava uma solução mecanizada que *liberasse a memória, a fim de que ela cuidasse daquilo que é necessário conservar ali, e delegasse a livros-máquina* (Ortega y Gasset pensava em enciclopédias ou dicionários enciclopédicos e não é verossímil imaginar que já estivesse a imaginar algo como o *Memex* de Vannevar Bush, americano e engenheiro) *o resto “que é também necessário, mas não necessário na memória* (ORTEGA Y GASSET, 2006: 77).

Tanto Otlet como Ortega y Gasset, com responsabilidade, empenho, experiência e registo diferentes, anunciaram uma missão bibliotecária ajustada aos sinais de mudança que ambos pressentiram e viram. Outro nome pode ser acrescentado, rapidamente, a estes por ter contribuído, de forma mais prática e efectiva, para que no seio do paradigma custodial surgisse o embrião do novo paradigma emergente pós-custodial, informacional e científico. Referimo-nos ao indiano Shiyali Ramamrita Ranganathan, professor de matemática, formado

em Biblioteconomia em Inglaterra, autor do importante livro *The Five laws of library science* (1931) e que, a partir dos anos trinta, trabalhou na concepção e implementação de uma política nacional de informação na Índia, baseada numa rede de bibliotecas públicas, urbanas e rurais, e numa biblioteca central nacional que incluía, também, bibliotecas regionais em posição intermédia num sistema hierárquico.

Ranganathan foi, pois, o mentor e o coordenador de um programa de desenvolvimento de bibliotecas na Índia, do qual haveria de publicar dois relatórios/planos de acção (um em 1950 e outro em 1964), fundado na concepção teórica que plasmara nas suas famosas cinco leis da Biblioteconomia: *os livros existem para serem lidos; a cada leitor o seu livro; a cada livro o seu leitor; poupar tempo ao leitor; e a biblioteca é um organismo em crescimento*³. O seu esforço teorizador, partindo daqui, seguiu uma trajectória impactante em que avultam a importância dada a estudos bibliométricos (estatísticos) da produção e eventual obsolescência das publicações e a formas de aceder rápida e eficientemente à informação como a Classificação Colon, editada pela 1.ª vez em 1933 e que é considerada o primeiro esquema de classificação inteiramente facetada (RANGANATHAN, 1963).

As contribuições destes e de outros autores surgiram contra o anacronismo de um tipo de mediação que a força transformadora do(s) tempo(s) tornara cada vez mais evidente. As múltiplas condições, trazidas pela “sociedade pós-industrial” de Daniel Bell ou pela “sociedade em rede” anunciada e descrita por Manuel Castells, configuram um novo tipo de mediação, que convém perspectivar nos seus traços já visíveis e essenciais.

4. A Mediação pós-custodial e informacional

A rede informática, com a sua infra-estrutura telemática e a tecnologia digital na base da produção, do armazenamento, da recuperação e da disseminação de doses gigantescas de informação, constituindo o ciberespaço (Pierre Lévy), o *espaço de fluxos* (Manuel Castells) ou a infosfera (Luciano Floridi), está a revolucionar e a instaurar o reordenamento possível para os serviços de informação e para os comportamentos de mediadores - arquivistas, bibliotecários, documentalistas, gestores de informação, *designers* de conteúdos multimédia, etc. - e de utilizadores, em especial, os info-incluídos e os *born digital* ou nativos da internet.

³ Uma explicação de cada uma destas leis pode ver-se em:
http://pt.wikipedia.org/wiki/Cinco_leis_da_Biblioteconomia (consulta em 14-1-2010)

A inquietação de Ortega y Gasset, nos anos trinta do século XX, pode parecer-nos irrisória, sobretudo se tivermos apenas em conta uns números algo desactualizados incluídos por Luciano Floridi no Prefácio ao seu *Blackwell Guide to the Philosophy of Computing and Information*. Aí é dito que, cada ano, o mundo produz entre 1 e 2 *exabytes* de dados, que será aproximadamente 250 *megabytes* por ser humano na Terra. A enormidade destes números ilustra-se dizendo que seria preciso toda a história da Humanidade para acumular 12 *exabytes* de dados. Medida em 1999, a produção de informação no mundo atingiu os 2.120.000 *terabytes*!... E, na década seguinte, a explosão quantitativa não tem parado de se expandir, em associação estreita com a multiplicação de microcomputadores ou computadores pessoais (PC's): entre 1995 e 2007 estimava-se que ultrapassassem, em todo o planeta, mil e cem milhões. E Floridi, comentando estas cifras, observa apropriadamente: *They also show that the end of the information society, understood as the mature stabilization in the growth of quantity of data and number of computational machines, is not in sight* (FLORIDI, 2004: xii).

O fenómeno da explosão informacional (*information overload*) desafia-nos totalmente com a agravante de que não podemos pensar apenas no que, em cascata, pode ir sendo visualizado na tela do portátil ou do computador fixo, mas o que está sendo impresso em papel, a música ainda editada em cd, os filmes em dvd, as fotografias feitas e memorizadas em máquinas digitais cada vez mais potentes, sofisticadas e profissionais, tudo isto se acumula nas bibliotecas públicas e especializadas, em arquivos da administração pública e das organizações mais diversas, e é ou deve ser mediado para a partilha geral e ilimitada. Como? Uma pergunta breve e singela que coloca o problema de sabermos como se estão a ajustar os serviços ao imperativo, cada vez mais pleno, indiscutível e irrecusável, do acesso. E com outra pergunta, bem mais longa, atingimos outra dimensão do tópico em foco: como sabemos que essa partilha é efectiva, que os utilizadores acedem e assimilam criticamente a informação encontrada? Não sabemos exactamente como, embora precisemos saber e daí a crescente valorização, na segunda metade de novecentos, dos estudos de utilizadores e do comportamento informacional. Daí, também, continuar e até acentuar-se a pertinência da avaliação e da selecção da informação a fim de ser assimilada criticamente e usada com proveito máximo.

Os serviços de informação multiplicaram-se e complexificaram-se até se instalarem na internet e, aqui, a função mediadora de comunicação no espaço social e a função mediadora institucional, com as estratégias comunicacionais específicas dos respectivos actores e

agentes, não desapareceram, nem tendem, necessariamente, a desaparecer, mas podem transformar-se e coexistir com um emergente novo tipo de mediação – deslocalizada ou dispersa (na internet/redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Possíveis traços caracterizadores, entre os quais importa destacar a interação e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante.

A propósito da interação, Alex Primo distinguiu dois grandes tipos ou grupos, propondo-se esmiuçar os meandros, os equívocos e as limitações de um conceito-chave (dentro da cibercultura), convertido, desde meados da década de oitenta, em modismo obrigatório entre todos os que, tanto na teoria quanto na prática, vêm explorando os desafios postos pela revolução digital. A opção clara do autor firmou-se na abordagem sistémico-relacional, com que pretendeu resgatar a comunicação interpessoal e grupal, e mostra-nos *que a interação não pode ser reduzida à transmissão de informações, que a cognição não pode ser reduzida à simples cópia do real. Assim, a partir de um olhar focado no que se passa entre os interagentes (sem que esse foco recaia exclusivamente sobre a produção, ou recepção, ou sobre o canal), no relacionamento ali estabelecido, propôs-se dois tipos, dois grandes grupos de interação mediada por computador* (PRIMO, 2007: 228).

Na interacção mútua, os interagentes aderem a contínuas problematizações, e a relação entre eles é um problema que gera uma constante negociação, desenvolvendo-se uma dinâmica com impacto recursivo sobre a relação e sobre a conduta dos interagentes: *Devido a essa dinâmica, e em virtude dos sucessivos desequilíbrios que impulsionam a transformação do sistema, a interação mútua é um constante vir a ser, que se atualiza através das ações de um interagente em relação à(s) do(s) outro(s), ou seja, não é mera somatória de ações individuais* (PRIMO, 2007: 228). Nas interacções reactivas, as predeterminações condicionam directamente as trocas: *Diferentemente das interações mútuas (cujas características sistémicas de equifinalidade se apresenta), as reativas precisam estabelecer-se segundo determinam as condições iniciais (relações potenciais de estímulo-resposta impostas por pelo menos um dos envolvidos na interação) – se forem ultrapassadas, o sistema interativo pode ser bruscamente interrompido. Por percorrerem trilhas previsíveis, uma mesma troca reativa pode ser repetida à exaustão (mesmo que os contextos tenham variado)* (PRIMO, 2007: 228-229).

Apesar de diferentes, estes dois grupos ou tipos de interacção não são exclusivos e pode-se, por isso, admitir uma multi-interacção, sendo várias as interacções simultâneas: *em um chat,*

ao mesmo tempo em que se conversa com outra pessoa também se interage com a interface do software e também com o mouse, com o teclado. Nesse sentido, em muitos casos pode-se estabelecer interações reativas e mútuas ao mesmo tempo (PRIMO, 2007: 229).

A distinção operatória, não exclusiva, de Alex Primo, é-nos útil para melhor compreendermos as *nuances* de uma mediação informacional, que já não se estabelece apenas ao nível tridimensional e presencial dos interagentes, e que, cada vez mais, se joga em rede suportada na telemática e na microinformática. Em tempo de transição vertiginosa e não menos paradoxal, em que se acentuam as alterações e se mantêm certas permanências e atavismos, vai ficando claro que a linearidade contida na mediação custodial está a ser substituída pela complexidade e pela variedade quando falamos de mediação pós-custodial. Nesta categoria temos de incluir diferentes tipos que configuram uma multi-mediação, ou seja, a prevalência, em crescendo, de uma pluralidade de articulações e de interações centradas na colecta/produção, na organização e na promoção do acesso da informação.

Através da digitalização crescente da informação em papel, iniciativa que se tornou já uma moda e um apetecível negócio, acervos bibliográficos e séries documentais, com destaque para as fotografias, os bilhetes-postais e os mapas/desenhos, das instituições culturais Arquivo e Biblioteca, ficam acessíveis na internet, através de *home pages* ou *sites* institucionais, concebidos em moldes de usabilidade que ainda convocam algumas características da mediação custodial, ao imporem ao utilizador os esquemas de catalogação, de indexação e os sumários descritivos – considerados suficientes para o potencial interessado – e ao pretenderem “ensiná-lo” a seguir a via de acesso indicada “paternalmente”. Trata-se de uma tendência que perdura e que é justificada pela necessidade de indicar aos utilizadores ou potenciais “clientes” a melhor forma de obter, com rapidez e plena satisfação, as informações pretendidas – os manuais de utilizador consagram esta postura mediadora que é, também, fortemente dirigista e até manipuladora. No extremo oposto disto, é, hoje, comum citar a proposta do motor de pesquisa *Google*, que convida qualquer pessoa a digitar qualquer palavra e, micro-segundos depois, obtém uma resposta, nem que seja por aproximação (e, é certo, com muito “ruído” e perda de informação à mistura, mas o ponto, aqui, é a aposta na simplicidade máxima de uma pesquisa qualquer que ela seja). Mas, a revolução introduzida pelo *Google* não se esgota no debate sobre os extraordinários níveis de simplicidade obtidos na pesquisa de informação, que, uma vez feita em bases bibliográficas demasiado “profissionais”, exige um conhecimento “manualístico” possível só para alguns!... Ela nos

conduz, também, ao jogo de tensões que se multiplicam dentro da designada mediação pós-custodial: o papel de mediação assumido pelos bibliotecários e pelos arquivistas está, hoje, fortemente condicionado e tensionado pela influência e pelo poder dos informáticos, que, efectivamente, controlam o processo tecnológico e o desenho e fixação no *software* dos metadados (elementos descritivos que foram, durante décadas, atributo exclusivo dos profissionais BAD). São eles que modelam activamente a interacção reactiva (mediada por computador), definida acima por Alex Primo, e é natural que se preocupem, há algum tempo, com questões de usabilidade e com a implementação de dispositivos capazes de atrair mais e mais “cibernautas” dentro de uma lógica classificada de *mass self communication* (*mashups*, *microformatos*, *web* semântica ou *web 2.0*, serviços *on line*, etc.).

Discutir, por exemplo, a natureza da Biblioteca Digital, sem ter em conta o potencial do conceito de mediação e as diferenças profundas entre mediação custodial e mediação pós-custodial é, forçosamente, empobrecedor. Não cabe, aqui, desenvolver este pertinente tópico, mas não resistimos trazer à colação o posicionamento de Luis Fernando Sayão:

O conceito de biblioteca digital não é algo que desponta desvinculado da idéia ancestral que temos de biblioteca. Ao contrário, ele se desenvolve tendo como fundamento uma analogia direta com a biblioteca tradicional e com a sua missão de organizar coleções impressas e outros artefatos, de operar serviços e sistemas que facilitem o acesso físico e intelectual – e também o acesso de longo prazo – aos seus estoques informacionais.

Assim como no surgimento de outras concepções da era digital, que são recriações de idéias já estabelecidas, como é, por exemplo, o correio eletrónico, a biblioteca digital, num primeiro momento, espelha-se na biblioteca tradicional, para em seguida expandir esse conceito já consagrado através da apropriação e uso das tecnologias disponíveis.

“Adicionando o adjetivo ‘digital’ ao nome ‘biblioteca’, o futuro parece estar reconciliado com o passado” (Lyman, 1996). Alegorias futurísticas como bibliotecas digitais e publicações eletrónicas são tranquilizadoras porque elas sugerem uma continuidade institucional entre o passado e o futuro. Pois, se é verdade que a inovação tecnológica geralmente começa imitando o passado, não são as novas ferramentas que constituem inovação, mas sim as novas instituições. “Elas acalmam e ocultam a tensão latente que existe entre tecnologia digital e as instituições de uma sociedade industrial, tensões que levam a questões importantes sobre a natureza das bibliotecas digitais” (Lyman, 1996, p. 1). Em outras palavras, bibliotecas digitais parecem oferecer-nos toda a conveniência, a eficiência, a sofisticação da tecnologia digital dentro da idéia familiar e confortável de uma biblioteca (McPherson, 1997). Nessa direção, biblioteca digital parece antes querer reforçar os fundamentos da biblioteca e da biblioteconomia do que aniquilá-los, como

temem alguns (SAYÃO, 2008-09: 12-13).

Uma citação algo extensa que suscita um rápido comentário. É preciso, de imediato, perguntar que biblioteca tradicional é essa de que se fala? A biblioteca anterior ou posterior à Revolução Francesa? É que se for anterior, essa biblioteca aproxima-se mais do que é hoje, em potência e acto, a biblioteca digital, porque nela, como é expressamente reconhecido por Luís Fernando Sayão, cabem coleções impressas e outros artefactos, designação assaz ampla onde se incluem fotografias digitalizadas, peças de museu fotografadas e digitalizadas, documentos administrativos (arquivísticos), etc., ou seja, informação de qualquer tipo, como sempre foi desde a mais remota antiguidade (SILVA et al., 1999: 45-201; SILVA, 2007; e SILVA, 2009). Só após a Revolução Francesa é que se operou uma distinção prática e fragmentadora entre acervos impressos e acervos manuscritos, estabelecendo-se uma divisória cómoda, mas redutora e paradoxal, entre Biblioteca e Arquivo. A tecnologia digital permite, claramente, ultrapassar essa separação contra-natura e introduzir uma espécie de retorno às origens, mas não um retorno à biblioteca do séc. XIX-XX. Essa biblioteca está em crise e em mudança profunda, porque associada ao paradigma custodial, patrimonialista e tecnicista, centrada numa mediação custodial demasiado linear e “negativa” e conotada com a biblioteca caricatural de Umberto Eco, vista atrás. Na biblioteca digital há, também, outra alteração radical que tem a ver com a emergência de uma multi-mediação ou mediação pós-custodial, com diferentes tipos que co-existem e interagem. O bibliotecário já não é um mediador dominante, porque tem de partilhar “espaço” com o programador, com o “*designer*” de informação e ainda com o utilizador que, pela interactividade, é chamado a participar e a exercer um papel de mediador na renovação e no alargamento da biblioteca digital. Esta pluralidade de mediações não assegura a tranquilidade, almejada por Lyman e Sayão, mas também não implica o apocalipse!... O que ela introduz é a abertura a uma realidade nova e complexa que precisamos compreender com largueza de espírito e nenhuma estreiteza corporativa.

O diálogo entre bibliotecários e informáticos é, consensualmente, considerado necessário e inevitável, mas o desafio posto, segundo López Yepes, pelo *homo digitalis* em evolução para o *homo documentator*, que será capaz de procurar por si só a informação de que necessita disponibilizada pelo especialista da informação (o *homo documental*), parece desvalorizar a vertente dialógica, obrigando a pensar em formas criativas e dinâmicas de gerir a tensão entre práticas de mediação substancialmente diferentes (LÓPEZ YEPES, 2000: 17-22). O especialista em informação demarca-se do informático, embora deva possuir, cada vez mais, competências

formativas que são conferidas a este último, ao mesmo tempo em que continua obrigado a coligir, a organizar e, sobretudo, a avaliar/seleccionar, para acesso, volumes consideráveis de informação. Mas, como pode ser fiável e criteriosa tal avaliação e escolha se não se apoiar em estudos rigorosos e profundos das necessidades e perfis de utilização tanto presencial, como, preferentemente, digital? Não pode!... Tais estudos são um trunfo do especialista da informação que o *designer* de sistemas interactivos, centrados no utilizador, deve acolher e realizar, não obstante as flagrantes limitações formativas próprias, superáveis mediante a constituição de equipas interdisciplinares, sem dúvida, indispensáveis, desde que bem geridas e desenvolvidas...

Do lado da informática, o conceito de Arquitectura de Informação, criado, em 1976, por Richard Wurman, evoluiu até ao ponto de ser definido como a combinação entre esquemas de organização, nomenclatura e navegação dentro de um sistema de informação. É o *design* estrutural de um espaço de informação, a fim de facilitar a realização de tarefas (*tasks*) e o acesso intuitivo a conteúdos. É a arte e a ciência de estruturar e classificar os *websites* e *intranets* com o objectivo de ajudar as pessoas a encontrar e gerir informação (MORVILLE; ROSENFELD, 2002; e SOUSA, 2009). Evoluiu, claramente, no sentido de chamar os utilizadores, preferencialmente *born digital* ou *digital native*⁴, a uma participação activa ou colaborativa. Esta estratégia, desenvolvida pelos informáticos e *designers* de sistemas interactivos, está conforme à sua formação tecnológica, diversa do lastro cultural e “educativo” de bibliotecários ou documentalistas, que confluem no especialista da informação, esteja ele profissionalmente em que entidade estiver.

Temos, aqui, um aspecto – o processo colaborativo – muito em evidência e que confronta a coexistência de mediações diferentes, embora, forçosamente, complementares: a mediação assumida pelo especialista da informação, situado como interagente nas instituições culturais com *sites* interactivos (reactivos), ou em entidades de outro tipo (empresas, grupos, pessoas...), localizadas apenas no “espaço de fluxos” ou na “infoesfera”, através de *sites*, portais, *blogs*, *video-sharing services* (*Youtube* e *Metacafe*), caracteriza-se por uma interferência directa na escolha dos conteúdos, uma marca própria deixada na elaboração dos metadados e, pelo menos, a preocupação com o excesso de informação e o receio de que o

⁴ É a pessoa nascida na Era Digital ou, mais apropriadamente, na conjuntura de rede (após 1989) da Era da Informação, *who has access to networked digital technologies and strong computer skills and knowledge. Digital Natives share a common global culture that is defined not strictly by age but by certain attributes and experiences related to how they interact with information Technologies, information itself, one another, and other people and institutions* (PALFREY; GASSIER, 2008: 346).

utilizador se perca e não capture os “bons conteúdos” de que necessita; por outra parte, a mediação do informático ou do *designer* de sistemas interactivos e, sobretudo, colaborativos (exemplos diversos: o Repositório universitário de informação científica (MASSON, 2007), a Wikipédia⁵ e o *Enterprise Content Management System* ou *ECMS*⁶) é condicionadora em nível dos quesitos (lógico-matemáticos) de *software* e exige uma crescente inclusão digital ou *digital literacy*⁷ do utilizador, deixando-o, porém, à vontade quanto à escolha, inserção e indexação dos conteúdos. Para o especialista da informação, é tópico importante a literacia informacional, entendida como o conjunto de competências críticas (cognitivas) dos utilizadores na busca, na avaliação e no uso da informação disponível⁸, embora a sua capacidade de intervenção neste domínio seja cada vez mais reduzida e partilhável com professores, formadores, comunicação social (sobretudo televisão e rádio), amigos presenciais e encontrados em comunidades virtuais, etc., ou seja, a função de guia pela selva do *information overload* vai-se repartindo por diversos interagentes e não conseguimos ainda perceber muito bem os contornos mais estáveis que possa estar a adquirir...

O tópico da colaboração dos utilizadores está a seduzir, indiscutivelmente, o especialista da informação, obrigando-o a acompanhar as iniciativas, em crescimento exponencial, baseadas na *web 2.0* e até já há, circulando, pela imprensa e pelo ciberjornalismo, uma problemática do cérebro 2.0, que traz, de novo, ao debate a célebre tese de Marshall McLuhan de que o canal/meio afecta o receptor de acordo com as características que apresenta (SILVA; RIBEIRO, 2010), mas a adesão discursiva e retórica vai demorar, certamente, a materializar-se numa prática coerente. Ao invés, os informáticos, nomeadamente os peritos em Arquitectura de Informação, estão a ser os artífices e os que, científica, tecnológica e comercialmente, colhem benefícios dos processos e das iniciativas colaborativas, apostando nesta via de mediação que parte de uma interacção reactiva permeável à influência possível da interacção mútua.

⁵ A Wikipedia é a enciclopédia da *web 2.0*, fundada por Jimmy Wales. É actualmente um dos recursos da *web* mais usados para consulta de milhões de tópicos ou verbetes, que podem ser acrescentados ou editados por qualquer pessoa em qualquer altura. O utilizador cria o verbete, fornece-o, através de colecta, e edita-o, concretizando, assim, uma colaboração directa no serviço instalado na Internet. Ver: http://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page (consulta 14-1-2010).

⁶ Ver, entre outros: AIIM – *Planning for an Enterprise Content Management System*. Disponível em: http://www.aiim.org.uk/download_files/aiimuserguides/3_Planning_an_ECM.pdf (consulta em 14-1-2010); AIIM – What is ECM. In <http://www.aiim.org/ResourceCenter/AboutECM.aspx> (consulta em 14-1-2010).

⁷ Por literacia digital ou inclusão digital deve entender-se a competência para usar efectivamente a Internet e outras ferramentas digitais. Há a necessidade de maior formação para que possa ser reduzido e até eliminado o fosso entre os que possuem essa competência e os que a não têm (PALFREY; GASSER, 2008: 346).

⁸ Sobre esta conceituação sugere-se a consulta de artigos e comunicações produzidos no âmbito do eLit.pt – A Literacia Informacional no Espaço Europeu do Ensino Superior: Estudo da situação das competências da informação em Portugal. Disponível em http://web.letras.up.pt/eLit/index_ficheiros/Page454.htm (consulta em 14-1-2010).

Chegados a este ponto impõe-se um breve esforço de sistematização que nos permita recensear, sem esgotar, os tipos da mediação pós-custodial e informacional, por tratar-se de um conceito que poderá tornar-se oportuno, cada vez mais, em pesquisas de CI:

TIPOS DE MEDIAÇÃO PÓS-CUSTODIAL	CARACTERIZAÇÃO
Institucional	Enquadra-se dentro das tradicionais instituições culturais, como são as Bibliotecas e as Arquivos, é exercida pelos mediadores especializados, como são os bibliotecários e os arquivistas, mas, ao mesmo, tempo é partilhada com informáticos e <i>designers</i> de informação, de quem depende a feitura do <i>website</i> através do qual são disponibilizados os acervos em depósito.
Distribuída e/ou partilhada	Ocorre em certos tipos de serviços e <i>media</i> digitais, como <i>websites</i> e <i>blogs</i> , pertencentes a entidades colectivas e a indivíduos, em que há o(s) mediador(es) que localiza(m), digitaliza(m), selecciona(m) e disponibiliza(m) conteúdos, há o <i>designer</i> e a empresa que vendem ou fornecem de forma livre a aplicação e há aderentes ao serviço que são convidados a intervir activamente com conteúdos e comentários.
Cumulativa	À medida que se inovam e expandem mais as possibilidades tecnológicas (novas soluções e produtos) o papel do “ <i>prossumidor</i> ” (produtor e usuário) cresce enormemente, desenvolvendo um tipo de mediação cumulativa que pode abranger a de <i>designer</i> e de programador, e que produz efeitos e é condicionada através da activa participação em comunidades que agregam interagentes idênticos ou parecidos.

Tabela 1: Tipos da mediação pós-custodial e informacional

Dos três tipos que nos é possível, por enquanto, identificar, vale a pena destacar a cumulativa, que está emergindo de forma aparentemente anárquica. Temos de pensar, cada vez mais, em todos quantos estão a contribuir, aproveitando o gigantismo e a força da onda informática, para que o conceito de serviço *on-line* se torne bastante difuso e complexo, o que significa que em rede digital surgem, crescem e morrem, em movimento exponencial contínuo e sem limite à vista, milhões de recursos de informação, muitos deles concebidos e animados por pessoas ou

grupos, onde não vemos o especialista da informação como categoria profissional, ou o vemos apenas como graduado e pós-graduado em CI, mas voluntários de perfis múltiplos, apostados em praticar mediação informacional de acordo com uma lógica relacional. A interacção mútua pode começar e prolongar-se em espaço digital, mas não se circunscreve aí, alimentando-se de contactos presenciais e, nesta medida, não disputam a função mediadora ao especialista da informação. Coexistem com ele, operando uma inversão criativa. Esses voluntários são mediadores, mas já foram e continuam sendo, também, utilizadores. Significa isto que se condensam, no espaço e no tempo, de forma unificada, fases ou momentos que, diante das possibilidades tecnológicas da nossa actuais, eram separados local e cronologicamente: a colecta/busca, o uso intelectual (cognitivo) dos conteúdos obtidos e organizados e a produção informacional constituíam um ciclo fragmentado, agora alterado pela sincronia e simultaneidade em que ocorrem dentro da rede. E a simples activação de *links*, ou remissivas mútuas, entre os serviços institucionais com *site* no “espaço de fluxos” e *todos os outros*, instaura-se, como passo natural, corrente e normal, a fim de estimular trocas mais estreitas e ousadas...

Para finalizarmos, nada melhor do que fazê-lo com exemplos, que ajudem a ilustrar o melhor possível o movimento expansivo e muito centrado no potencial de cada pessoa, actuando a *solo* ou em grupo(s). De uma multiplicidade crescente, destacamos dois: o *total recall* de Gordon Bell e Jim Gemmell; e o *Sixth Sense* de Pattie Mães e Pranav Mistry, do Massachussets Institute of Technology-MIT.

Num livro prefaciado por Bill Gates, da *Microsoft*, organização onde Gordon Bell desenvolve trabalho, desde 1995, relativo à telepresença e telecomputação, os autores apresentam as linhas-mestras e os objectivos do *MyLifeBits*⁹, um projecto que cumpre uma das mais *importantes e excitantes promessas da Era Digital*, segundo o próprio Bill Gattes, a informação instantânea, ou, na expressão usada por ele numa palestra de 1990, a *informação ao alcance dos dedos*. Expressão que Gates explicou assim:

É alguém poder sentar-se à frente do computador e rever as informações importantes a respeito de si mesmo. Se quiser maiores detalhes, poderá apontar e clicar – e aquele detalhe aparecerá na tela (...), além de todas as informações sobre as quais alguém poderá interessar-se, inclusive aquelas que hoje são inacessíveis (GATES, 2010).

⁹ Esta designação é um trocadilho com diferentes leituras possíveis: “Detalhes da Minha Vida”; “Momentos de Minha Vida”; “Pedacinhos de Minha Vida”; “Bits de Minha Vida”; ou “Informações sobre Minha Vida”, entre outras.

Retomando o desafio, pergunta no referido Prefácio:

O que aconteceria se pudéssemos acessar instantaneamente toda a informação à qual fomos expostos ao longo de nossa vida? Ou se houvesse um modo de recuperar tudo o que você um dia soube a respeito de determinada pessoa que irá rever depois de 20 anos? Ou se você pudesse contar para seu médico tudo o que comeu na semana anterior, quando teve urticária; e, na semana anterior ao dia em que aconteceu o mesmo, há seis meses? (GATES, 2010).

Para Bill Gates não haveria ninguém mais apto que Gordon Bell, em colaboração com Jim Gemmell, para dar resposta a essas pertinentes questões. E a resposta passa pela *total recall*, a *e-memory* ou a *memória integral*, tecnologicamente viável por força da existência de uma variedade sofisticada de *devices* extraordinários e potentes, que é explicada nestes termos:

Construir minha própria e-memory se tornou um esforço em três frentes. Primeiro, tive de fazer cópias digitais de tudo o que possuía sobre meu passado. Segundo, a partir daquele momento, tive de começar a gravar e arquivar tudo o que via, ouvia e fazia. Terceiro, tive de descobrir como organizar toda essa informação em meu acervo digital. Esta última frente era crucial. Salvar arquivos ao acaso em uma e-memory é fácil, da mesma forma que ir jogando recibos dentro de uma gaveta. Mas quando chega a hora do imposto de renda ou se você precisar achar um conjunto específico de recibos, lamentará a falta de disciplina para arquivar as coisas. Portanto, a grande tarefa seria identificar o tipo de software necessário para tornar útil tamanha quantidade de informações heterogêneas. (...)

Denominamos nosso projeto de pesquisa MyLifeBits e estabelecemos o conceito do memex [concebido por Vannevar Bush] como pré-requisito mínimo. Nossos objetivos são dois:

1. Criar um software para lifelogging e a subsequente recuperação e uso das e-memories das pessoas. Queremos um software que grave uma ampla gama de informações sobre a vida e as atividades de uma pessoa, a partir de variadas fontes e aparelhos, e que isso seja feito com facilidade, sem atrapalhar o usuário e da forma mais automática possível. Esse software deverá oferecer às pessoas poderosas ferramentas de busca, organização, anotação e de identificação de padrões dentro de suas gigantescas e-memories.
2. Identificar os benefícios, desvantagens, questões técnicas, pontos polêmicos e usabilidade da memória Integral na vida real. Queríamos testá-la (o máximo possível) e verificar como seria na prática.

Desde 2001, tenho sido a cobaia principal, mas Jim também é um reconhecido usuário, enquanto Roger e Vicki já experimentaram numerosos aspectos dela na vida real. Várias universidades também já usam nosso software e conduzem experimentos com ele.

MyLifeBits não é um produto comercial, é um projeto de pesquisa. Na verdade, o software

do MyLifeBits não é um aplicativo único. É o protótipo de um portfólio de aplicativos e um sistema de armazenamento que combina arquivos e bancos de dados. Você não verá a Microsoft eventualmente colocar no mercado a versão 1.0 do MyLifeBits. Em vez disso, gradual e cumulativamente, verá cada vez mais os tipos de coisas que são feitos no MyLifeBits com o uso de sistemas operacionais e aplicativos (BELL; GEMMEL, 2010: 23-24 e 32).

O dispositivo tecnológico apresentado, recentemente, por Pattie Maes e Pranav Mistry, respectivamente a investigadora do Media Lab do MIT, que tem trabalhado sobre ferramentas utilizáveis para acedermos a informação e conectarmo-nos uns com os outros, e o inventor do Demo SixthSense, confirma, de certa forma, a afirmação contida no final do extracto. O demo SixthSense¹⁰, financiado pela IBM, é um dispositivo que no seu protótipo laboratorial é portátil e descrito como *a wearable device with a projector that paves the way for profound interaction with our environment. Imagine "Minority Report" and then some*. O aparelho tanto permite que eu aceda à informação disponível algures, em determinada base de dados, que está inscrita como um dos “endereço” pesquisáveis, quando estou num supermercado e me sinto indeciso sobre que produto alimentar ou que rolo papel devo comprar, ou quando me encontro numa livraria, pego num livro e desejo obter informação complementar sobre o autor (esses elementos são buscados e projectados pelo demo sobre a capa ou uma página em branca do livro), como me permite fotografar (bastando enquadrar com os dedos) certa paisagem, situação efémera, objecto(s)...

Há questões jurídicas e éticas que esta tecnologia naturalmente levanta, mas, o que nos interessa, aqui, realçar, do ponto de vista info-comunicacional, é que estamos perante uma mediação pós-custodial, do tipo cumulativa, plenamente ao alcance de qualquer pessoa, que possa comprar o dispositivo tecnológico (Pattie Maes prevê que o custo futuro do demo SixthSense seja o de um telemóvel normal acessível hoje a milhões de pessoas) e esteja medianamente infoincluído. Tal conceito operatório e suas tipologias destinam-se a facilitar uma compreensão, o mais exaustiva e profunda possível, da realidade futura que é mais e mais presente: a complexificação e generalização extrema da produção, do armazenamento, do uso e da difusão de informação heterogénea.

¹⁰ Ver uma espectacular demonstração deste aparelho e suas funcionalidades em http://www.ted.com/talks/pattie_maes_demos_the_sixth_sense.html (consultada em 14-1-2010).

Referências bibliográficas

- BELL, Gordon; GEMMELL, Jim (2010). *O Futuro da memória: total recall: como essa transformação mudará tudo o que conhecemos*. Tradução Ricardo Bastos Vieira. Rio de Janeiro: Elsevier Editora. ISBN 978-0-525-95134-6.
- CABIN, Philippe (1998). *La Communication: état des savoirs: communication interpersonnelle; communication dans les groupes; analyse des médias; nouvelles technologies*. Auxerre: Sciences Humaines Éditions. ISBN 2-912601-03-7.
- CARDOSO, Gustavo (2006). *Os Media na sociedade em rede. Prefácio de Manuel Castells*. Lisboa: Serviço de Educação e Bolsas; Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 972-31-1155-1.
- CASTELLS, Manuel (2002-2003) – *A Era da Informação: economia, sociedade e cultura. Vol. 1 – A Sociedade em rede. Vol. 2 – O Poder da identidade. Vol. 3 – O Fim do milênio*. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian. ISBN 972-31-0984-0; 972-31-1008-3; 972-31-1055-5.
- CORROY, Laurence; GONNET, Jacques (2008). Médiation. In *Dictionnaire d'initiation à l'info-com*. 2ème édition. Paris: Magnard-Vuibert. ISBN 978-2-7117-1262-5. p. 204-209.
- CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. *Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia*. Brasília: Briquet de Lemos Livros. ISBN 978-85-85637-35-4.
- ECO, Umberto (1998). *A Biblioteca*. 4ª ed. Lisboa : Difel. ISBN 972-29-0174-5.
- ECO, Umberto (1980?). *O Nome da rosa*. 2ª ed. Lisboa : Difel.
- FARIA, Maria Isabel; PERICÃO, Maria da Graça (2008). *Dicionário do livro: da escrita ao livro electrónico*. Coimbra: Edições Almedina, SA. ISBN 978-972-40-3499-7.
- FLORIDI, Luciano (2004). *The Blackwell guide to the philosophy of computing and information*. Oxford : Blackwell Publishing. ISBN 0-631-22919-1.
- GATES, Bill (2010). Prefácio. In BELL, Gordon; GEMMELL, Jim. *O Futuro da memória: total recall: como essa transformação mudará tudo o que conhecemos*. Tradução Ricardo Bastos Vieira. Rio de Janeiro: Elsevier Editora. ISBN 978-0-525-95134-6.
- FUMAROLI, Marc (1999). *L'État culturel: essai sur une religion moderne*. S.l: LGF-Le Livre de Poche.
- JEANNERET, Yves (2000). *Y a-t-il (vraiment) des technologies de l'information?* Villeneuve d'Ascq: Presses

Universitaires du Septentrion. ISBN 2-85939-632-2.

LINARES COLUMBLÉ, Radamés (2005). *Ciência de la información: su historia y epistemología*. Bogotá: Rojas Eberhard Editores. ISBN 958-9121-79-9.

LÓPEZ YEPES, José (2000). Hombre y documento: del homo sapiens al homo documentator. *Journal of Spanish Research on Information Science*. Madrid. 1, p. 17-22

MALDONADO, Alberto Efendy (1999). Reflexões sobre a pesquisa teórica em comunicação na América Latina. *Rastros: revista do núcleo de estudos em comunicação*. Joinville, 1, 1 (dez.). p. 9-24.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2003.

MASSON, Sílvia Mendes (2008). Os Repositórios digitais no âmbito da sociedade informacional. *Prisma.Com*. Porto. 7. Disponível em: <http://prisma.cetac.up.pt/> (consulta feita em 14-1-2010).

Mediação. In *Wikipédia: a enciclopédia livre*. Url: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Mediação> (acessada em 14-1-2010).

Médiation. In LAMIZET, Bernard; SILEM, Ahmed (1997). *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication*. Paris: Ellipses-Édition Marketing S.A. ISBN 2-7298-4766-9. p. 364-365.

MELOT, Michel (1997). Médiathèque. In CACALY, Serge (dir.). *Dictionnaire encyclopédique de l'information et de la documentation*. Paris: Éditions Nathan. ISBN 2-09-190528-3. p. 397-399.

MORVILLE, Peter; ROSENFELD, Louis (2002). *Information architecture for the world wide web : designing large-scale web sites*. [S. l.] : O'Reilly. ISBN 0-596-00035-9.

ORTEGA Y GASSET, José (2006). *Missão do bibliotecário*. Tradução e posfácio de António Agenor Briquet de Lemos. Brasília, DF : Briquet de Lemos-Livros. ISBN 85-85637-31-5

OTLET, Paul (1934). *Traité de documentation : le livre sur le livre : théorie et pratique*. Bruxelles: Éditions Mundaneum-Palais Mondial.

PALFREY, John; GASSER, Urs (2008). *Born digital : understanding the first generation of digital natives*. New York : Basic Books. ISBN 978-0-465-00515-4.

PRIMO, Alex (2007). *Interação mediada por computador : comunicação, cibercultura, cognição*. Porto Alegre : Sulina. ISBN 978-85-205-0465-9.

RANGANATHAN, S. R. (1963). *Colon classification*. Bombay : Asia Publishing House.

- RIBEIRO, Fernanda (2008). *Para o estudo do paradigma patrimonialista e custodial: a Inspeção das Bibliotecas e Arquivos e o contributo de António Ferrão (1887-1965)*. Porto: CETAC – Centro de Estudos das Tecnologias e Ciências da Comunicação; Edições Afrontamento. ISBN 978-972-36-0948-6.
- RODRIGUES, Adriano Duarte (2000). *Dicionário breve da informação e da comunicação*. Lisboa: Editorial Presença. ISBN 972-23-2638-4.
- SAYÃO, Luís Fernando (2008-09). Afinal, o que é a biblioteca digital? *Revistausp*. São Paulo, 80 (dez.-fev.). p. 6-17).
- SILVA, Armando Malheiro da (2007). Os Arquivos e o acesso global à informação. *Fórum*. Braga, 41 (Jan.-Jun.), p. 219-257.
- SILVA, Armando Malheiro da (2009). Capítulo 37 – O Retorno às origens e a relação entre as políticas e as práticas arquivísticas: para uma releitura crítica e prospectiva. In SERRÃO, José Vicente; PINHEIRO, Magda de Avelar; e FERREIRA, Maria de Fátima Sá e Melo (org.). *Desenvolvimento económico e mudança social: Portugal nos últimos dois séculos: homenagem a Miriam Halpern Pereira*. Lisboa: Imprensa de Ciências Sociais. ISBN 978-972-671-237-4. p. 637-662.
- SILVA, Armando Malheiro da (2006). *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: CETAC.Media; Edições Afrontamento. ISBN 978-972-36-0859-5.
- SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2002). *Das “Ciências” documentais à ciência da informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0622-4.
- SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda (2010). *Recursos de informação: serviços e utilizadores*. Lisboa: Universidade Aberta.
- SILVA, Armando Malheiro et al. (1999). *Arquivística: teoria e prática de uma ciência da informação, vol. 1*. Porto: Edições Afrontamento. ISBN 972-36-0483-3.
- SOUSA, Paulo Jorge da Cunha Barreiro de (2009). *Integração de elementos de contexto no processo de desenvolvimento de sistemas interactivos centrados nos utilizadores: caso de estudo – desenho dos serviços online e do website dos Serviços de Documentação e Informação da FEUP*. Dissertação realizada no âmbito do Mestrado em Engenharia Informática da Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto. Porto, 2009.