

O PAPEL MEDIADOR DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NA CONSTRUÇÃO DA SOCIEDADE EM REDE

Fernanda Ribeiro*

RESUMO

Após uma breve caracterização dos fundamentos epistemológicos e teóricos da Ciência da Informação, discute-se o papel social que esta área de estudo e de trabalho tem desempenhado ao longo do tempo e, particularmente, na Era Digital em que o desenvolvimento das redes sociais mediadas tecnologicamente se vem acentuando dia a dia. Ao profissional da informação cabe uma função muito específica que está a sofrer transformações muito grandes nas duas últimas décadas, em face dos desafios que enfrenta e dos novos contextos em que tem de actuar.

Palavras-chave: Sociedade em rede, Era digital, Profissional da informação, Ciência da Informação

1 BREVE ABORDAGEM À CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, À GUIA DE INTROÍTO

É comumente aceite que a Ciência da Informação (CI) tem as suas origens mais remotas na Documentação, concebida e praticada por Paul Otlet e Henri La Fontaine desde finais do século XIX, embora a designação de *Information Science* tenha surgido somente em finais da década de cinquenta do século XX, numa relação estreita com a área da Informação Científica e Técnica, em pujante crescimento por esta altura¹.

Este novo campo de trabalho e de estudo emerge a par das disciplinas tradicionais – a Arquivologia ou Arquivística e a Biblioteconomia –, que se haviam afirmado em meados de oitocentos no quadro do Historicismo e do Positivismo, começando por ter um carácter erudito e um estatuto de “ciências auxiliares” da História. Contudo, a discreta revolução tecnológica – iniciada com o telégrafo, o telefone, a máquina de escrever, a rádio, o cinema, a fotografia –, motivadora do aparecimento de novas formas de comunicação e de novos suportes de informação, distintos do tradicional papel, faz com que aos livros, revistas, jornais e documentos manuscritos se comecem a juntar os documentos gráficos, sonoros, e audiovisuais, que

* Professora Associada - Faculdade de Letras da Universidade do Porto (Portugal) / CETAC.MEDIA

¹ Sobre as origens e evolução da Ciência da Informação, ver por exemplo: RAYWARD, W.B., 1997; SARACEVIC, T., 1996; SHERA, J.H.; CLEVELAND, D.B., 1977; SILVA, A.M. da; RIBEIRO, 2002.; WILLIAMS, R.V.; WHITMIRE, L.; BRADLEY, C., 1997..

dão azo a preocupações diferentes das até então existentes. É esta nova realidade que leva os dois especialistas belgas, Paul Otlet e Henri La Fontaine, a uma procura de fundamentação para aquilo que vieram a designar por “Documentação”, e que foi objecto de muitos dos seus escritos (a expressão maior da Documentação surge na obra de Paul Otlet, intitulada *Traité de Documentation*, que foi dada à estampa em 1934²).

Com a Documentação, o paradigma historicista e custodial³ que se vinha desenvolvendo e consolidando desde meados da centúria oitocentista vai evidenciar os primeiros sinais de crise, pois é no seu próprio seio que começam a germinar os factores que o irão pôr definitivamente em causa quando a força da tecnologia se impuser, na segunda metade do século XX. Na verdade, a Documentação não significou uma ruptura no modo de ver e fazer associado às disciplinas tradicionais, mas acabou por valorizar a vertente tecnicista que já se começara a afirmar desde finais do século XIX.

A ênfase nos aspectos mais técnicos da Arquivística e da Biblioteconomia pode ser ilustrada com alguns exemplos significativos, que mostram como na Europa e nos EUA (em grande parte por influência europeia) as preocupações com o tratamento documental e com a organização dos serviços, tendo em vista melhorar o acesso e o uso da informação, ganham especial incremento:

Itália – Escola de Florença – 1867	Graças à acção de vários arquivistas-historiadores – como Guasti, Bonghi e, principalmente, Francesco Bonaini – surgem críticas aos métodos cronológico e temático de ordenação dos documentos e em contraposição é reafirmado o <i>metodo storico</i> , que proclama o “respeito pela ordem original”, com base na história de cada instituição.
Estados Unidos da América e Reino Unido – 1876	Surge a 1. ^a edição da <i>Dewey Decimal Classification</i> , que inspirou a <i>Classificação Decimal Universal</i> (CDU) e que é considerada um exemplo pioneiro de classificação bibliográfica, destinada à organização dos conteúdos informacionais, mais do que ao arranjo material dos documentos; As associações profissionais – em particular a American Library Association, nos EUA, e a Library Association, no Reino Unido – começam a desenvolver um trabalho importante no que respeita à formação dos profissionais, dada a inexistência, ainda, de ensino universitário; O bibliotecário americano Charles Ammi Cutter edita as <i>Rules for a Dictionary Catalogue</i> , bem como a sua “Classificação Expansiva”, estabelecendo normas para o tratamento técnico da informação.
Bélgica – 1895	Paul Otlet e Henri La Fontaine fundam o Instituto Internacional

² Uma tradução desta obra foi publicada há alguns anos pela Universidade de Múrcia.

³ Para uma caracterização deste paradigma, ver: SILVA, 2006.

	de Bibliografia, organismo que teve um papel fundamental no tocante aos procedimentos de carácter técnico para tratamento da informação e no desenvolvimento da Classificação Decimal Universal.
Holanda – 1898	É publicado o célebre “Manual dos Arquivistas Holandeses”, obra que marca a entrada da disciplina arquivística numa nova era, autonomizando-a, pela via da técnica, da Ciência Histórica a que até então se mantivera ligada numa posição auxiliar e instrumental.
Bélgica - 1905	Surge o <i>Manuel du Répertoire Bibliographique Universel</i> , de Paul Otlet e Henri La Fontaine, título da 1.ª edição da futura Classificação Decimal Universal.
Estados Unidos da América – 1908	É editado o código anglo-americano de catalogação (<i>Anglo-American Cataloguing Rules</i>) que, após várias revisões, chegou até aos dias de hoje com carácter de “código internacional” de catalogação.
Bruxelas – 1910	Realiza-se o Congresso Internacional de Arquivistas e Bibliotecários, que reúne profissionais europeus e americanos de grande nomeada.

Quadro 1 - Marcos da evolução tecnicista da Biblioteconomia e da Arquivística

O surgimento da CI, na linha da Documentação e do aprofundamento da vertente tecnicista, ocorre em ligação com o desenvolvimento tecnológico e em estreita relação com a informação científico-técnica, a partir de 1958⁴. Rapidamente começam a surgir preocupações com a delimitação do seu campo, a sua definição e a sua fundamentação teórica. Com efeito, no decurso do último meio século, a evolução da CI foi muito significativa, no que toca à sua consolidação e afirmação científica, nomeadamente nos meios académicos. Como testemunho deste crescimento disciplinar basta apontar a proliferação de cursos de graduação e de programas de estudos avançados (mestrado e doutoramento) um pouco por todo o mundo, mas com maior incidência na Europa e na América; o aparecimento de inúmeros títulos de periódicos, ligados a universidades e a grupos de investigação; e o desenvolvimento de variados projectos de pesquisa envolvendo docentes e investigadores integrados em universidades de todos os continentes.

A revolução tecnológica das últimas décadas e o envolvimento da sociedade pelo fenómeno da Informação, hoje completamente indissociável dos meios digitais, veio provocar mudanças profundas no campo da CI, pela urgência em responder a

⁴ Anthony Debons afirma que, antes de 1958, o termo *information science* raramente aparece na literatura especializada (ver: DEBONS, 1986); e, segundo Shera e Cleveland, o acontecimento que marcou a transformação da *documentação* em CI foi a International Conference on Scientific Information, que teve lugar em Washington, no ano de 1958, resultante da cooperação do ADI, da FID, da National Academy of Sciences e do National Research Council, que reuniu os maiores nomes da *documentação* a nível mundial (ver: SHERA; CLEVELAND, 1977).

novos problemas e desafios, cujas soluções passam por uma cada vez maior necessidade de fundamentos teóricos e metodológicos sólidos e consistentes, capazes de suportar as práticas aplicadas nos mais diversos contextos sociais e organizacionais.

Mas apesar do crescimento acentuado da CI, os consensos científicos sobre a sua natureza e identidade são, ainda hoje, problemáticos, pois a sua construção disciplinar não ocorreu simultaneamente e da mesma forma em todos os países e contextos, tornando, portanto, muito variável o seu grau de desenvolvimento e dificultando um entendimento uno sobre o próprio campo disciplinar. Estes condicionalismos não impedem, contudo, que nos abstenhamos de tomar posição e de procurar contribuir para a fundamentação epistemológica, teórica e metodológica deste campo do saber e de defender a sua unidade disciplinar, aberta a uma fecunda interdisciplinaridade e construída numa dinâmica transdisciplinar. Vejamos, pois, em breves apontamentos, a caracterização desta CI unitária – tal como tem vindo a ser construída e praticada pelos docentes e investigadores da Universidade do Porto –, que se assume com um campo de saber uno e transdisciplinar, inscrito na ampla área das ciências sociais e humanas e que congrega e dá suporte teórico a diversas disciplinas aplicadas, como a Arquivística, a Biblioteconomia e a Documentação.

A cartografia do campo científico da CI foi esquematizada num diagrama e explicitada num ensaio epistemológico, que serviu de base à construção do modelo formativo em CI, assumido pela Universidade do Porto⁵. Esse diagrama foi, posteriormente, redesenhado e aperfeiçoado por Armando Malheiro da Silva no âmbito de um ensaio teórico sobre a Informação, publicado em 2006 (ver Anexo)⁶.

Na perspectiva que defendemos, além do estabelecimento das fronteiras da CI, é crucial a definição do seu objecto de estudo e a assunção de um método ajustado às características do fenómeno info-comunicacional, enfatizando a sua componente qualitativa (embora não descurando os aspectos passíveis de análise e de investigação quantitativa), como, aliás, é próprio e específico das ciências sociais e humanas.

No que toca ao objecto da CI – a Informação –, ter como ponto de partida uma definição é, a nosso ver, um requisito indispensável, pois funciona como conceito operatório matricial. No já referido ensaio epistemológico, ‘Informação’ foi definida como segue:

⁵ Ver: SILVA; RIBEIRO, 2002, p. 80.

⁶ SILVA, 2006, p. 28.

Informação – conjunto estruturado de representações mentais codificadas (símbolos significantes) socialmente contextualizadas e passíveis de serem registadas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direccionada. (MALHEIRO; RIBEIRO, 2002, p.37)

E, neste sentido, assume-se como o objecto de estudo e de trabalho da CI.

Complementando a definição, amplia-se a caracterização do fenómeno pela enunciação das suas propriedades, que, embora já mencionadas por Harold Borko em 1968, ou mesmo por Yves-François Le Coadic no seu livro intitulado *A Ciência da Informação*⁷, não haviam sido formuladas, a nosso ver, de uma forma clarificadora. Assim, o enunciado das propriedades da informação formulamo-lo do seguinte modo:

estruturção pela acção (humana e social) – o acto individual e/ou colectivo funda e modela estruturalmente a informação;

integração dinâmica – o acto informacional está implicado ou resulta sempre tanto das condições e circunstâncias internas, como das externas, do sujeito da acção;

pregnância – enunciação (máxima ou mínima) do sentido activo, ou seja, da acção fundadora e modeladora da informação;

quantificação – a codificação linguística, numérica ou gráfica é valorável ou mensurável quantitativamente;

reprodutividade – a informação é reprodutível sem limites, possibilitando a subsequente retenção/memorização; e

transmissibilidade – a (re)produção informacional é potencialmente transmissível ou comunicável.

Podemos, pois, considerar, de forma sintética, estes elementos caracterizadores da Informação, aliados à definição acima apresentada, como as bases mínimas e fundamentais para o discurso científico sobre o que consideramos ser o objecto de estudo e de trabalho da CI, área teórico-prática em consolidação, que dá sustentação a competências profissionais multifacetadas, em consonância com os contextos e as exigências do desempenho profissional.

⁷ LE COADIC, 2004.

Quanto à componente metodológica da CI, também em breves palavras, podemos compulсар o que desenvolvemos na obra antes referida⁸. Consideramos o método de investigação quadripolar, concebido por Paul de Bruyne e outros autores⁹, como o dispositivo mais adequado às exigências do conhecimento da fenomenalidade informacional, uma vez que não se restringe a uma visão meramente instrumental. A sua dinâmica investigativa resulta de uma interacção entre quatro pólos – o epistemológico, o teórico, o técnico e o morfológico¹⁰ – permitindo uma permanente projecção dos paradigmas interpretativos, das teorias e dos modelos na operacionalização da pesquisa e na apresentação dos resultados da mesma¹¹.

Nesta dinâmica quadripolar de investigação assume particular relevância o pólo teórico, uma vez que ele suporta a componente técnica e instrumental e dá sentido à explanação de resultados que se consubstancia no pólo morfológico. Havendo, naturalmente, diferentes teorias e modelos que sustentam o modo de ver e de pensar o fenómeno/processo informacional¹², manifestamos a nossa preferência pela Teoria Sistémica, que radica as suas origens nos estudos de Ludwig von Bertalanffy, desenvolvidos a partir dos anos vinte da centúria passada, dado que congrega uma visão holística e se ajusta bem ao universo complexo e difuso da Informação, como se comprova por exemplos vários da sua aplicação teórico-prática¹³.

Esta fundamentação epistemológica, teórica e metodológica da CI, aqui resumidamente apresentada, espelha-se, necessariamente, em projectos de investigação, em modelos formativos e na actividade profissional exercida nos mais variados contextos organizacionais, pois só assim se dá sentido a todo um *corpus* teórico-prático

⁸ Ver: SILVA; RIBEIRO, 2002, cap. 3.

⁹ DE BRUYNE; HERMAN, 1974.

¹⁰ No **pólo epistemológico** opera-se a permanente construção do objecto científico e a definição dos limites da problemática de investigação, dando-se uma constante reformulação dos parâmetros discursivos, dos paradigmas e dos critérios de cientificidade que orientam todo o processo de investigação; no **pólo teórico** centra-se a racionalidade do sujeito que conhece e aborda o objecto, bem como a postulação de leis, a formulação de hipóteses, teorias e conceitos operatórios e consequente confirmação ou infirmação do “contexto teórico” elaborado; no **pólo técnico** consuma-se, por via instrumental, o contacto com a realidade objectivada, aferindo-se a capacidade de validação do dispositivo metodológico, sendo aqui que se desenvolvem operações cruciais como a *observação de casos e de variáveis* e a *avaliação retrospectiva e prospectiva*, sempre tendo em vista a confirmação ou refutação das leis postuladas, das teorias elaboradas e dos conceitos operatórios formulados; no **pólo morfológico** formalizam-se os resultados da investigação levada a cabo, através da representação do objecto em estudo e da exposição de todo o processo de pesquisa e análise que permitiu a construção científica em torno dele.

¹¹ Ver: LESSARD-HÉBERT; GOYETTE; BOUTIN, 1994.

¹² Ver: SILVA; RIBEIRO, 2002, cap. 3.

¹³ Para maior desenvolvimento sobre a teoria sistémica, ver: RIBEIRO, 2004. Também disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo4181.pdf>. Ver também: MELLA, 1997.

que consubstancia esta área científica em pleno desenvolvimento, conferindo-lhe um papel social mediador de extrema relevância, especialmente na sociedade em rede ou digital, que está em acelerada construção.

2. O PAPEL MEDIADOR DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A prática profissional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas, associada à criação, no pós-Revolução Francesa, de serviços informação, com um carácter institucional e público (sejam eles Bibliotecas, Arquivos ou Centros de Documentação/Informação), englobou, desde logo, uma variável – disponibilizar a documentação a quem dela precisa – que foi evoluindo até hoje, a ponto de se tornar crucial na Era da Informação em que estamos. Assim, a actividade daqueles profissionais incluiu e continua a incluir como componente essencial a função de mediadores de informação. Os serviços de informação, *latu sensu*, situam-se entre a informação e os utilizadores que dela precisam (a usam, a consomem...) e funcionam como intermediários, as mais das vezes como descodificadores de linguagens herméticas (vocabulários controlados, classificações, sistemas de cotação...) que o utilizador info-iletrado não domina e não consegue manipular com sucesso. Este papel de mediação deu, durante muito tempo, ao profissional da informação um estatuto de técnico especializado e erudito que o transformava num elemento indispensável no acesso à informação. Mas, por outro lado, a este papel de crucial importância acabava por, perversamente, se aliar um poder muito peculiar, um domínio sobre a informação que lhe permitia, discricionariamente, fornecer ou negar o acesso, facilitar ou dificultar a vida dos utilizadores, desvendar ou ocultar informação crítica, enfim, disponibilizar em nome do direito à informação ou guardar a sete chaves em nome da privacidade dos cidadãos ou dos interesses do Estado.

No paradigma custodial, historicista e patrimonialista, a ideia da preservação e da guarda da memória sempre teve uma prevalência muito grande sobre a ideia do acesso e, nessa óptica, geravam-se muitas vezes situações perversas, como, por exemplo, a evocada por António Ferrão, responsável pela Inspeção Superior de Bibliotecas e Arquivos entre os anos de 1946 e 1954¹⁴, a propósito de Xavier da Cunha, que ocupara o lugar de Director da Biblioteca Nacional de Lisboa no princípio do século:

¹⁴ Ver: RIBEIRO, 2008. p. 153 e seg.

Os extensos, redundantes e soporíferos relatórios de Xavier da Cunha, aparte algumas digressões de boa erudição, são lamentavelmente modestos em matéria biblioteconómica. Para ele – ao que parece – os problemas de carácter catalográfico e outros que surgem, a cada momento, no trabalho profissional da classificação e catalogação nunca existiram. (...)

Para que se veja como esse director estava fora do seu tempo e, pouco estudara dos assuntos de biblioteconomia, basta que se diga que ele, ainda nesse ano de 1905, manifestava-se contra a abertura da leitura nocturna, que o Governo, benemeritamente, estabeleceu por esse tempo, e, até mesmo, contra a diurna, em Agosto e Setembro, servindo-lhe de argumento que o Arquivo da Torre do Tombo não fornecia tal leitura nocturna, como se fosse bom senso comparar regimes de estabelecimentos tão dispares. (...) O pior para nós – então leitores assíduos da Biblioteca Nacional – é que Xavier da Cunha considerava «ociosos» os frequentadores diários do estabelecimento que dirigia, defendendo – ele e outros bibliotecários do tempo e posteriores – o peregrino critério que a Biblioteca Nacional existia principal, se não exclusivamente para benefício e utilização dos seus funcionários. (FERRÃO, 1947, p.82-83)

Os “assuntos de Biblioteconomia” referidos por Ferrão correspondiam a uma modernização, protagonizada, sobretudo, por Jaime Cortesão e Raul Proença na Biblioteca Nacional¹⁵ e que era influenciada pelo legado de Otlet e La Fontaine, justificando que ao paradigma custodial e historicista se acrescente o epíteto de “tecnicista”. Esta modernização ocorria especialmente na Grã-Bretanha, nos países nórdicos e nos Estados Unidos da América, onde o combate ao analfabetismo e o incentivo à leitura tiveram resultados surpreendentes¹⁶, com consequências directas na consolidação da democracia e de uma cidadania exigente nesses países. Contudo, no mundo dos arquivos esta modernização tardou muito mais a fazer-se sentir, predominando uma concepção de *mediação passiva* e até contrária ao utilizador, porquanto a prioridade estava na guarda do património cultural incorporado e acumulado e não no acesso ou na difusão plena.

Este conceito de ‘mediação’ é, de facto, crucial, sobretudo quando nos propomos analisar as condições, as perspectivas, os estudos e os modelos de acesso e de uso, ou seja, como os serviços interagem com os utilizadores e como estes se comportam, de acordo com suas necessidades, situações e contextos, face à informação disponível. No

¹⁵ RIBEIRO, 2008, p. 81-110.

¹⁶ Embora no mundo anglófono e nórdico tenha havido uma dinâmica própria, é curioso notar que o magnata norte-americano do aço, Andrew Carnegie, importantíssimo mecenas que financiou milhares de bibliotecas, visitou o Palácio Mundial, em Bruxelas, em Setembro de 1913 (LEVIE, 2006 p.151-153).

verbete do dicionário, coordenado por Bernard Lamizet e Ahmed Silem¹⁷, ‘mediação’ é definida como uma instância articuladora, na comunicação e na vida social, entre a dimensão individual do sujeito e sua singularidade e a dimensão colectiva da sociabilidade e da relação social. A língua e os símbolos fundam as mediações, porque asseguram, no decurso do uso que é feito pelos sujeitos, a apropriação específica dos códigos colectivos, uma vez que são códigos socialmente determinados, têm regras e estruturas colectivas, que cada pessoa usa para se exprimir a título individual. Temos, assim, na codificação linguística e simbólica um primeiro e elementar tipo de mediação.

Os *media* e outras formas sociais de comunicação ou interacção são, também, mediações porque permitem, no espaço público, a apropriação singular, pelos seus leitores ou utilizadores em geral, da informação que enforma a cultura colectiva definidora de uma identidade de um grupo social ou de um país num determinado momento da sua história.

A mediação surge, portanto, através da emergência de uma linguagem, de um sistema de representações comum a toda a sociedade, a toda a cultura, e, ao mesmo tempo, a emergência deste sistema de representação constrói um sistema social, colectivo, de pensamento, de relações, de vida – uma sociabilidade¹⁸, entendida como o conjunto de condutas, de representações e de práticas pelas quais é reconhecida numa pessoa a sua pertença a uma sociedade ou que são comuns a todos os que pertencem a uma mesma comunidade.

Um terceiro tipo de mediação pode formular-se no plural – mediações institucionais e estratégias de comunicação, que são formas de mediação e de comunicação activadas por sujeitos de comunicação na sua dimensão institucional de actores sociais determinados por lógicas institucionais e orgânicas¹⁹.

Estes diversos tipos de mediação, aplicados à área institucional e profissional da documentação/informação, podem ser vistos em simultâneo, embora a mediação enquanto comunicação no espaço social e as mediações institucionais/estratégias de

¹⁷ Médiation. In: LAMIZET; SILEM, 1997.

¹⁸ Idem, *ibidem*.

¹⁹ “O sentido de organicidade é entendido da seguinte forma: Uma acção consciente (humana e social), seja rotineira ou criativa, jurídico-administrativa ou artística, científica ou literária, geradora de informação numa situação, dentro de um contexto orgânico (institucional e informal) e condicionada por um determinado meio ambiente, evidencia organicidade, cuja variação e “textura” é avaliável. A organicidade será tanto maior quanto mais clara e profunda for a articulação entre o sujeito da acção (pessoal ou institucional) com a sua estrutura própria (conceito lato: vai do corpo humano ao dispositivo organizacional de uma qualquer entidade instalada em imóveis e com equipamento vário) e os objectivos mobilizadores que se propõe naturalmente atingir”. (In: SILVA, 2006, p. 157.

comunicação configurem, de forma predominante, a realidade dos serviços públicos, criados no pós-Revolução Francesa, e de que os Arquivos Históricos e as Bibliotecas Públicas são exemplos paradigmáticos. Estas instituições, de pendor instrutivo e cultural, 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 os instituir como instrumentos de comunicação no espaço social e identitário. E os Centros de Documentação disseminados a partir, sobretudo, dos anos trinta do século XX, e surgidos dentro das próprias entidades produtoras, receptoras e utilizadoras da informação, inscreviam-se, claramente, na dinâmica institucional e desenvolviam estratégias de comunicação consentâneas com os interesses dos actores sociais inseridos nesse processo e que condicionavam fortemente a função mediadora.

A postura dos actores, agentes ou funcionários (arquivistas, bibliotecários e documentalistas) modelou, pois, decisivamente a mediação das respectivas estruturas no espaço social reproduzindo dentro delas e projectando através delas o paradigma custodial, patrimonialista e historicista, que se começou a afirmar na área profissional da informação desde meados do século XIX e que assumiu uma roupagem mais tecnicista, por alturas da viragem do século, favorecendo, ao longo da centúria de novecentos, o surgimento de uma mediação menos passiva e mais direccionada para os interesses dos utilizadores.

Com efeito, a atitude passiva e reactiva dos serviços em face do acesso e uso da informação por parte dos utilizadores começa a mudar substancialmente no pós-II Guerra Mundial, coincidindo com o impacto transformador que a introdução dos meios automáticos teve nos serviços. A chamada “explosão da informação” provocou alterações a todos os níveis, mas com especial incidência na área da informação científico-técnica. Neste novo contexto, que denota claramente, a partir dos anos setenta, uma transição paradigmática em que a visão tradicional entra em crise e emerge uma nova perspectiva, a importância do utilizador passa a ser uma questão essencial para os serviços de informação. Estes deixam de funcionar numa lógica de fornecimento de produtos padronizados (disponibilização dos tradicionais instrumentos de pesquisa – catálogos, inventários, índices, bibliografias... – à medida que os acervos iam sendo tratados) para passarem a orientar-se segundo uma lógica que atende às necessidades do “cliente”, procurando ir de encontro aos perfis específicos e diversificados dos utilizadores.

O surgimento desta nova atitude implica, naturalmente, um esforço no sentido do conhecimento de quem procura informação e de quem poderá vir a tornar-se um utilizador regular. Tal esforço é bem evidente na proliferação dos chamados *user studies* (estudos de utilizadores).

O objectivo principal destes estudos começou por ter uma finalidade bastante utilitária e pragmática, que era, afinal, a de permitirem ajudar a planificar e a melhorar os sistemas de informação e os serviços fornecidos ao público que os utilizava. A ideia, portanto, seria fazer destes estudos uma ferramenta útil para a gestão dos serviços de informação, numa perspectiva organizacional. Importava conhecer o comportamento informacional dos utilizadores e as suas necessidades de informação, ou seja, identificar as características, as necessidades, o comportamento e a opinião dos reais e potenciais utilizadores dos serviços de informação. Recorrendo a Aurora González Teruel, vejamos em que perspectiva se desenvolviam os estudos de utilizadores:

En general, los estudios de usuarios nos ayudan a responder a preguntas como: Qué problemas informativos tienen los individuos en el desempeño de su trabajo? Qué barreras deben superar para acceder a la información que necesitan? Qué factores individuales, sociales, económicos o políticos los condicionan en la búsqueda de información? Qué revistas lee con mayor frecuencia un determinado grupo de profesionales? Qué documentos han solicitado con mayor frecuencia a un servicio de obtención del documento primario? Qué grado de satisfacción tienen con el uso de determinado servicio de información? Qué beneficio les reporta el uso de la información obtenida en una determinada base de datos? (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p.23)

Este tipo de estudos de grupos de utilizadores propagou-se largamente, de forma a podermos mesmo dizer que os *user studies* estiveram “na moda” até aos inícios dos anos oitenta, podendo mesmo distinguir-se vários tipos distintos: os *estudos de necesidades e usos*, que investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação; os *estudos de satisfação*, que pretendem determinar até que ponto a informação obtida, na sequência de uma pesquisa, satisfaz a necessidade de informação que ocasionou a mesma pesquisa, ou seja, pretendem saber se quem procura encontra aquilo que procura; e os *estudos de impacto ou benefício*, que procuram avaliar os contributos da informação obtida para o trabalho dos utilizadores que efectuaram a pesquisa.

De todos estes tipos de estudos, os que mais directamente interessam, na perspectiva da mediação, são os estudos de necessidades e usos, pois os outros entram

em linha de conta com variáveis de análise que extravasam para além da esfera do utilizador. O importante era perceber qual a informação mais adequada para satisfazer a necessidade informacional de um determinado utilizador e onde seria possível obtê-la (em serviços de informação, em fontes informativas independentes de qualquer sistema de informação, como por exemplo, jornais ou revistas à venda no mercado, ou através de troca de informação informal com outras pessoas). O conhecimento das necessidades informacionais dos utilizadores constituía uma mais-valia importante para a gestão de um serviço de informação, que procurava adaptar os seus produtos informacionais aos perfis dos seus utilizadores já “fidelizados” e atrair novos “clientes” cujas necessidades de informação passavam a ser conhecidas.

Nas últimas duas décadas, ocorre uma mudança de perspectiva, no sentido de uma orientação mais voltada para o conhecimento individual do utilizador (e já não para os perfis de grupos), independentemente do sistema ou serviço que utiliza para recuperar informação. Passa-se, portanto de um modelo de análise centrado no sistema (*system-oriented*) para um outro, centrado no utilizador (*user-oriented*). No primeiro caso, o utilizador é visto como um receptor passivo, que tem de orientar a sua busca segundo as regras definidas pelo sistema fornecedor de informação; no segundo, já são tidos em conta os aspectos de contexto, psicológicos e emocionais que interferem na conduta do utilizador quando ele procura informação, conferindo-lhe, portanto, um papel mais activo, designadamente no que respeita à avaliação da informação, uma vez que o valor desta depende da utilidade que lhe é atribuída por cada utilizador em particular.

A preocupação com as necessidades individuais dos utilizadores e seu comportamento na pesquisa de informação obrigou também a alterar os métodos tradicionais de investigação na área dos estudos de utilizadores, uma vez que novos conceitos operatórios e novos procedimentos metodológicos precisavam de ser desenvolvidos. A resolução deste problema levou diversos autores à concepção de modelos interpretativos dos comportamentos informacionais, que fizeram escola e serviram de orientação para muitos dos estudos levados a cabo nas décadas de oitenta e noventa²⁰.

A investigação produzida nos últimos quinze anos, além de aprofundar, do ponto de vista teórico, o que havia sido antes consolidado, debate-se com alguns problemas

²⁰ Para um maior desenvolvimento da questão dos modelos e teorias sobre o comportamento informacional e as necessidades e usos da informação ver: GONZÁLEZ TERUEL, 2005.

novos. Dado que a questão do contexto em que se insere o utilizador tem ganho cada vez mais importância quando se produz qualquer estudo de comportamento informacional, o novo ambiente proporcionado pela *Web*, como meio privilegiado para obter informação, acarreta a necessidade de enfrentar novos desafios, como seja a adaptação dos modelos desenvolvidos anteriormente ao novo cenário da realidade virtual.

E neste novo cenário, que mediação está a surgir?

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 incomensuráveis 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).

Este fenómeno de *information overload* desafia-nos totalmente com a agravante de que temos agora de articular a informação digital com a que continua a ser impressa em papel, com a música editada em cd, os filmes em dvd, as fotografias feitas e memorizadas em máquinas digitais, enfim, uma panóplia de novos e velhos suportes de informação, que se vão acumulando nas bibliotecas públicas e especializadas, em arquivos da administração pública e das organizações mais diversas e que é, ou deve ser, mediada para a partilha geral e ilimitada. Mas como gerir, disponibilizar e partilhar tudo isto? E como sabemos que essa partilha é efectiva, que os utilizadores acedem e assimilam criticamente a informação encontrada? Talvez ainda não saibamos exactamente como, embora precisemos saber e, daí a crescente valorização, na segunda metade do século passado, dos estudos de utilizadores e de comportamento informacional. Daí, também, continuar a acentuar-se a pertinência da avaliação e da selecção da informação a fim de ser assimilada criticamente e usada com máximo proveito.

Os serviços de informação têm vindo a multiplicar-se e a diversificar-se ao ponto de se instalarem na Internet. 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 novo

tipo de mediação emergente – deslocalizada ou dispersa (na Internet, em redes conexas), institucional, colectiva, grupal, pessoal e até anónima, interactiva e colaborativa. Entre estes traços caracterizadores, importa realçar a interacção e os processos colaborativos, sociais, de participação cívica, espontânea e militante, que evoluíram, claramente, no sentido de chamar os utilizadores, preferencialmente *born digital* ou *digital native*²¹, a uma participação activa ou em rede.

Temos, portanto, um aspecto – o processo colaborativo – muito em evidência e que comporta 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 no “espaço de fluxos” ou na “infoesfera”, através de *sites*, portais, *blogs*, *video-sharing services*, que se caracteriza por uma interferência directa na escolha dos conteúdos, uma marca própria deixada na elaboração dos metadados, a preocupação com o excesso de informação e o receio de que o utilizador se perca e não capture a informação de que necessita; e, por outra parte, a mediação do informático ou do *designer* de sistemas interactivos e colaborativos, que exige uma crescente inclusão digital ou *digital literacy*²² do utilizador, deixando-o livre para decidir quanto à escolha, inserção e indexação dos conteúdos.

Surge, pois, o conceito de serviço *on-line*, bastante difuso e complexo, o que significa que em rede digital surgem, desenvolvem-se e desaparecem, continuamente, múltiplos e variados recursos de informação, muitos deles concebidos e animados por pessoas ou grupos, onde não vemos o profissional da informação como categoria profissional (graduado em CI), mas voluntários de perfis diversos, apostados em praticar mediação informacional de acordo com uma lógica relacional. Estes voluntários, embora não disputem a função mediadora ao especialista da informação, coexistem com ele e actuam com elevado grau de criatividade, sendo mediadores e, ao mesmo tempo, utilizadores de informação.

²¹ 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” (cf.: PALFREY,; GASSER, 2008. p. 346).

²² 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, *Ob. cit.*, p.346).

No quadro do novo paradigma emergente, que apelidamos de pós-custodial, científico e informacional e perante estas novas lógicas de mediação e este novo tipo de mediadores, qual o papel do profissional formado em CI na construção da sociedade em rede? Será que continua confinado ao domínio de umas quantas especificidades técnicas e normativas, aplicadas à organização e representação da informação, com a finalidade de proporcionar o acesso? Onde cabe o seu anterior papel de guardião da memória informacional, como factor de identidade de um povo? Onde reside a sua função mediadora e a que âmbito se circunscreve?

Sem dúvida que as respostas a estas questões se anunciam difíceis e com um carácter algo premunitório dada a rapidez com que a sociedade digital e em rede está e evoluir e a alterar-se constantemente. O novo paradigma da CI, em consolidação, pressupõe que o estudo da informação não se confine à prática empírica, composta por um conjunto uniforme e acrítico de modos/regras de fazer, de procedimentos só aparentemente “assépticos” ou neutrais de criação, classificação, ordenação e recuperação, mas assume o imperativo de indagar, compreender e explicitar (conhecer) a informação social, através de modelos teórico-científicos cada vez mais exigentes e eficazes. E, além disso, implica a alteração do actual quadro teórico-funcional da actividade disciplinar e profissional por uma postura diferente, sintonizada com o universo dinâmico das Ciências Sociais e empenhada na compreensão do social e do cultural, com óbvias implicações nos modelos formativos dos futuros profissionais da informação. Dia que, a consolidação da CI como área científica com fundamentos teórico-metodológicos sólidos e consistentes seja, a nosso ver, garantia de que os graduados neste campo do saber estarão preparados para enfrentar os novos desafios da sociedade em rede e estarão à altura de estudar e compreender o fenómeno informacional em toda a sua complexidade. Continuarão a assumir-se como mediadores de informação, mas com perfil de *experts* em avaliar, seleccionar e fornecer apenas informação útil e pertinente ao utilizador que a procura. E continuarão, certamente, a afirmar-se como garantes da preservação da memória, aspecto que, dada a volatilidade a que está sujeita a informação digital, será, sem dúvida, considerado uma função muito especializada e muito reconhecida socialmente, requerendo uma preparação adequada que não dispensará uma base científica bem consolidada.

MEDIATOR ROLE OF INFORMATION SCIENCE IN BUILDING SOCIETY NETWORK

ABSTRACT

After a brief characterization of the epistemological and theoretical foundations of Information Science, it is discussed the social role that this study and work's area has been playing all over the time and, particularly, in the Digital Era, in which the development of social networks mediated by technology is growing everyday. To the information professional is committed a very specific role, which is suffering quite important changes in the two last decades, in front of the challenges he is defeating and the new contexts in which he develops his work.

Keywords: Network society, digital age, Information professionals, Information Science

REFERÊNCIAS

- BORKO, Harold. Information Science - what is it? **American Documentation**. Washington. 19:1 (Jan. 1968) 3-5.
- DE BRUYNE, P.; HERMAN, J.; DE SCHOUTHEETE, M. **Dynamique de la recherche en sciences sociales de pôles de la pratique méthodologique**. Paris : P.U.F., 1974.
- DEBONS, Anthony. Information science. In: **ALA world encyclopedia of library and information services**. 2nd ed. Chicago : American Library Association, 1986.
- LAMIZET, Bernard; SILEM, Ahmed (Org.). **Dictionnaire encyclopédique des sciences de l'information et de la communication**. Paris: Ellipses-Édition Marketing, 1997. p. 364-365.
- LE COADIC, Yves-François. **A Ciência da Informação**. Trad. de Maria Yêda F. S. de Filgueiras Gomes. 2.^a ed. Brasília : Briquet de Lemos - Livros, 2004.
- LESSARD-HÉBERT, Michelle; GOYETTE, Gabriel; BOUTIN, Gérard. **Investigação qualitativa: fundamentos e práticas**. Lisboa : Instituto Piaget, 1994.
- LEVIE, Françoise. **L'Homme qui voulait classer le monde** : Paul Otlet et le Mundaneum. Postface Benoît Peeters. Bruxel- les : Les Impressions Nouvelles, 2006.
- MELLA, Piero. **Dai Sistemi al pensiero sistémico : per capire i sistemi e pensare com i sistemi**. Milano : Franco Angeli, 1997.
- OTLET, Paul. **El Tratado de Documentación: el libro sobre el libro : teoria y práctica**. Trad. Maria Dolores Ayuso Garcia. Múrcia : Universidad, [1996].

PALFREY, John; GASSER, Urs. **Born digital**: understanding the first generation of digital natives. New York : Basic Books, 2008.

RAYWARD, W. Boyd. The Origins of Information Science and the International Institute of Bibliography / International Federation for Information and Documentation (FID). **JASIS - Journal of the American Society for Information Science**. New York, v.48, n.4, Apr. 1997. p.289-300.

RIBEIRO, Fernanda – Informação: um campo uno, profissões diversas? In CONGRESSO NACIONAL DE BIBLIOTECÁRIOS, ARQUI-VISTAS E DOCUMENTALISTAS, 8.º, Estoril, 2004. **Actas**. [CD-ROM]. Versão em Word para Windows XP. Lisboa : BAD, 2004. Também disponível em: <http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo4181.pdf>.

RIBEIRO, Fernanda. **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, 2008.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**. Belo Horizonte, v.1, n.1, jan.-jun. 1996. p.41-62.

SHERA, Jesse H.; CLEVELAND, Donald B. History and foundations of Information Science. **ARIST - Annual Review of Information Science and Technology**. Washington, v.12 , 1977. p. 249-275

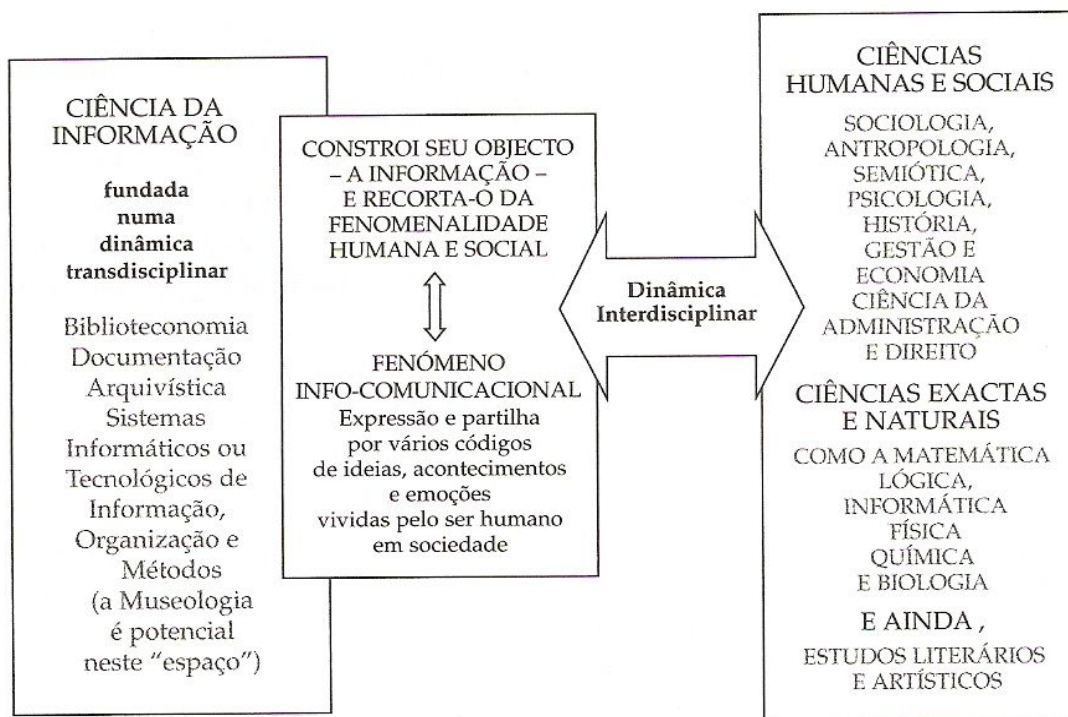
SILVA, Armando Malheiro da. **A Informação : da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico**. Porto : Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002.

WILLIAMS, Robert V.; WHITMIRE, Laird; BRADLEY, Colleen. Bibliography of the history of Information Science in North America, 1900-1995. **JASIS - Journal of the American Society for Information Science**. New York. v.48, n.4, Apr. 1997. p. 373-379.

ANEXO

Diagrama da construção trans e interdisciplinar da Ciência da Informação



Reproduzido, com autorização do autor, de: SILVA, Armando Malheiro da. **A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico**. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006. p. 28.