

# DA MEDIAÇÃO PASSIVA À MEDIAÇÃO PÓS-CUSTODIAL: o papel da ciência da informação na sociedade em rede <sup>1</sup>

Fernanda Ribeiro \*

**RESUMO** Discute-se o papel social que a Ciência da Informação 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:** Mediação Passiva. Mediação Pós-Custodial. Ciência da Informação. Sociedade em Rede.

\* Professora Associada. Faculdade de Letras da Universidade do Porto (Portugal) / CETAC.MEDIA.  
E-mail: fribeiro.hierro@netcabo.pt

## 1 A CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO NO OLHAR DA UNIVERSIDADE DO PORTO: BREVISSIMA ABORDAGEM

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

Os consensos científicos sobre a natureza e identidade científica da CI são, ainda hoje, problemáticos, uma vez que 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 unívoco sobre o próprio campo disciplinar. Mas, apesar disso, há cerca de dez anos que um grupo de docentes e investigadores da Universidade do Porto vem desenvolvendo uma perspectiva epistemológica e teórica em torno da CI<sup>2</sup>, que passa pelo entendimento desta área do saber como um campo uno e transdisciplinar, inscrito no amplo espaço das ciências sociais e humanas, o qual congrega e dá suporte teórico a diversas disciplinas tradicionais, como a Arquivística, a Biblioteconomia e a Documentação, que são vistas como componentes aplicadas da própria CI<sup>3</sup>.

Tal perspectiva parte de uma definição matricial para o objecto de estudo e de trabalho da CI, que a seguir se apresenta:

<sup>1</sup> Este texto constitui uma versão revista da conferência apresentada no X ENANCIB (João Pessoa, 26/10/2009), sob o título O Papel mediador da Ciência da informação na construção da sociedade em rede, a qual foi publicada no e-book do evento.

<sup>2</sup> Ver: SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. *Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular*. Porto: Edições Afrontamento, 2002. ISBN 972-36-0622-4.  
<sup>3</sup> 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 Porto (ver - SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. *Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação...* (ob. cit.) p. 80); 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 - SILVA, Armando Malheiro da. *A Informação: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico*. Porto: Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006. ISBN 972-36-0859-3. 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<sup>4</sup>.

Complementa-se esta definição, com o enunciado de uma série de *propriedades* da informação formulado do seguinte modo:

- **estruturação 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.

Estas propriedades caracterizadoras da Informação, aliadas à definição acima apresentada, podem ser entendidas como as bases mínimas e fundamentais para o discurso científico sobre o que se considera 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, 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: DA TRADIÇÃO À PÓS-MODERNIDADE

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 teve sempre 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 1954<sup>5</sup>, a propósito de Xavier da Cunha,

<sup>4</sup> Ver: SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. *Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação...* (ob. cit.) p. 37.

<sup>5</sup> Ver: 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

que ocupara o lugar de Director da Biblioteca Nacional de Lisboa no princípio do século:

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<sup>6</sup> (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 Nacional<sup>7</sup> 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 surpreendentes<sup>8</sup>, 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 verbete do *Dictionnaire encyclopédique des sciences de l’information et de la communication*, coordenado por Bernard Lamizet e Ahmed Silem<sup>9</sup>, ‘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,

Ciências da Comunicação; Edições Afrontamento, 2008. ISBN 978-972-36-0948-6. p. 153 e seg.

6 FERRÃO, António. Gabriel Pereira: a sua educação e cultura, a sua época e a sua obra. *Anais das Bibliotecas e Arquivos*. Lisboa. 2ª série. 19 (1947) p. 82-83.

7 RIBEIRO, Fernanda. *Para o estudo do paradigma ... (ob. cit.)*, p. 81-110.

8 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, Françoise. *L’Homme qui voulait classer le monde*: Paul Otlet et le Mundaneum. Postface Benoît Peeters. Bruxel- les: Les Impressions Nouvelles, 2006. ISBN 2-87449-022-9. p. 151-153).

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

de vida – uma sociabilidade<sup>10</sup>, 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. São formas de mediação e de comunicação activadas por sujeitos de comunicação na sua dimensão institucional de actores sociais, determinados por lógicas institucionais e orgânicas<sup>11</sup>.

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 comunicação configurem, de forma predominante, a realidade dos serviços públicos, criados no pós-Revolução Francesa, 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

<sup>10</sup> Idem, *ibidem*.

<sup>11</sup> 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, Armando Malheiro da. A Informação... (ob. cit.) p. 157.

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?<sup>12</sup> (GONZÁLEZ TERUEL, 2005, p. 23).

Este tipo de estudos de grupos de utilizadores propagou-se largamente, de forma a podermos dizer que os *user studies* estiveram “na moda” até aos inícios dos anos oitenta, podendo mesmo distinguir-se vários tipos: os *estudios de necesidades e usos*, que investigam o comportamento dos utilizadores no processo de pesquisa de informação; os *estudios de satisfacción*, 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 *estudios de impacto ou beneficio*, 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 noventa<sup>13</sup>.

<sup>12</sup> GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Ediciones Trea, 2005. ISBN 84-9704-166-6. p. 23.

<sup>13</sup> Para um maior desenvolvimento da questão dos modelos e teorias sobre o comportamento informacional e as necessidades e usos da informação ver: GONZÁLEZ TERUEL, Aurora – *Ob. cit.*, cap. 4.

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 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 infoesfera (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*<sup>14</sup>, 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*<sup>15</sup> do utilizador, deixando-o livre para

<sup>14</sup> 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, John; GASSER, Urs. *Born digital: understanding the first generation of digital natives*. New York: Basic Books, 2008. ISBN 978-0-465-00515-4. p. 346).

<sup>15</sup> 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, John; GASSER, Urs – *Ob. cit.*, p. 346).

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.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

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 a

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. Daí 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 info-comunicacional 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.

### **FROM PASSIVE TO POST-CUSTODIAL MEDIATIONS: the role of information science in the network society**

#### **Abstract**

*It is discussed the social role that Information Science has played for years and, particularly, in the Digital Era, in which the development of social networks mediated by technology is growing day by day. To the information professional it is assigned a very specific role, which has changed sharply in the two last decades, mainly because of the challenges this professional faces and the new contexts in which he develops his work.*

#### **Keywords:**

*Passive Mediation. Post-custodial Mediation. Information Science. Network Society.*

---

Artigo recebido em 06/04/2010 e aceito para publicação em 23/04/2010

---

## REFERÊNCIAS

FERRÃO, António. Gabriel Pereira: a sua educação e cultura, a sua época e a sua obra. In.: BIBLIOTECAS E ARQUIVOS, 19, 1947, 2ª série. Lisboa. *Anais...*, p. 61-84.

GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. **Los Estudios de necesidades y usos de la informa-ción**: fundamentos y perspectivas actuales. Gijón: Ediciones Trea, 2005. ISBN 84-9704-166-6.

LEVIE, Françoise. **L'Homme qui voulait classer le mond**: Paul Otlet et le Mundaneum. Postface Benoît Peeters. Bruxelles: Les Impressions Nouvelles, 2006. p. 151-153. ISBN 2-87449-022-9

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

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

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. ISBN 978-972-36-0948-6.

SILVA, Armando Malheiro da. **A Informação**: da compreensão do fenómeno e construção do objecto científico. Porto : Edições Afrontamento; CETAC.COM, 2006. ISBN 972-36-0859-3.

SILVA, Armando Malheiro da; RIBEIRO, Fernanda. **Das "Ciências" Documentais à Ciência da Informação**: ensaio epistemológico para um novo modelo curricular. Porto: Edições Afrontamento, 2002. ISBN 972-36-0622-4.