

Mediação da informação para agentes sociodigitais: o salto

Bárbara Coelho Neves

Doutoranda em educação pela Universidade Federal da Bahia, Mestre em ciência da informação pela Universidade Federal da Bahia, UFBA, Brasil.
E-mail: Bárbaracoelho2000@yahoo.com.br

Resumo

Os conceitos de mediação da informação e competência informacional são retomados neste artigo de revisão, como elementos potencializadores do salto qualitativo de sujeitos quando submetidos a atividades no computador e na internet. Destaca-se a importância da discussão da mediação da informação e da competência informacional no aspecto da inclusão sociodigital. Busca-se atingir dois objetivos específicos: a) considerar, de acordo com aspectos da competência informacional, as potencialidades de um mediador humano em ponto de inclusão digital; b) descrever as competências individuais esperadas por esse mediador. Considera-se que o mediador de inclusão digital, assim como nas bibliotecas, é o agente que potencializa os saltos dos usuários no trato com a informação acessada nesses ambientes digitais.

Palavras-chave

Mediação da informação. Competência informacional. Inclusão sociodigital. Mediação humana. Letramento Informacional.

Information mediation for socio-digital agents: the leap

Abstract

The concepts of information mediation and information literacy are incorporated into this review paper, as propellant of the people qualitative leap, when submitted to activities on the computer and internet. It is important to discuss information mediation and information literacy from the point of view of socio-digital inclusion. Two objectives should be achieved: a) to consider, in

accordance with aspects of information literacy, the potential of a human mediator in digital inclusion issues; b) to describe the individual competencies expected by this mediator. The mediator, as in libraries, is the agent that enhances the users' qualitative leaps in dealing with the information accessed in these digital environments.

Keywords

Information mediation. Information Competency. Socio-digital inclusion. Human mediation. Information Liter.

INTRODUÇÃO

Entre as categorias de quantidade e qualidade se apresenta uma particularidade inerente às leis fundamentais que possibilitam o movimento e o desenvolvimento da matéria. Esse movimento acontece entre tais categorias alterando a qualidade do fenômeno. Para iniciar este texto, buscou-se apoio, laconicamente, em um filósofo do materialismo dialético, Cheptulin, visando apontar essa particularidade: o salto.

Segundo Cheptulin (2004, p.216), o “[...] salto é o processo de passagem de uma coisa de um estado qualitativo a um outro que é acompanhado por uma ruptura de continuidade.” O salto é a mudança de um estado para outro, distinguindo-se de outras transformações por ser evidente na realidade da matéria. O salto depende da variedade de qualidade das matérias existentes, contudo, Cheptulin (2004) reduziu em dois tipos que são aqueles que acontecem sob a forma de ruptura e outros que se desenvolvem gradualmente, com o acúmulo de experiências.

Na exposição de Cheptulin fica claro que o objeto de análise em destaque é a revolução social. No entanto, este texto se remete a este aspecto, que correlaciona tais categorias da dialética, para falar do desenvolvimento do sujeito. Nesse caso, o salto vislumbrado pode acontecer tanto por rupturas, quanto por acumulação gradativa de elementos qualitativos da nova natureza que se forma. Diante disso, acredita-se que o salto, em quaisquer dos seus tipos, depende de estímulos. A discussão que sustenta este artigo entende que esses estímulos são ações que envolvem a mediação da informação.

Um agente mediador da informação representa um estímulo para transformações na matéria. É preciso considerar que o conceito de mediação é amplo, podendo ser uma interferência que estimula um salto por meio de instrumentos símbolos, mas também com o apoio de outros sujeitos. Neste texto, vamos nos aproximar de modo mais veemente da última forma de interferência, ou seja, da mediação humana, na qual é possível perceber com notoriedade a mediação da informação.

Quando se fala em mediação da informação, geralmente, pensamos em bibliotecas e centros de documentação. Mas a significância do conceito vem sendo abordada em outros ambientes onde existam transferência e possibilidades de apropriação de informações. E é com base nesse aspecto e dada a sua relevância, que se entende que a mediação da informação é um elemento essencial para o salto dos sujeitos na inclusão sociodigital.

Torna-se necessário salientar que não se trata de defender neste artigo uma visão disciplinatória dos sujeitos envolvidos em ambientes de inclusão sociodigital. O que se pretende é apresentar algumas necessidades de competência informacional, por parte dos usuários, e outras relacionadas à mediação da informação, por parte dos agentes mediadores, percebidas em outras pesquisas e já relatadas em outro texto. (NEVES, 2012).

A partir desse ponto, é que se chegou às questões que nortearam o desenvolvimento deste artigo: - Considerando a competência em informação para a realidade informacional de um ponto de inclusão digital, o que um mediador competente informacional deve ser capaz de potencializar? - Que competências individuais esperam-se desse mediador para inclusão sociodigital?

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E COMPETÊNCIA INFORMACIONAL PARA INCLUSÃO SOCIODIGITAL: aproximações

O objetivo deste artigo é discutir a mediação da informação e a competência informacional no aspecto da inclusão sociodigital. Justificamos a importância de observar esses objetos da inclusão digital, nesse caso os PIDs, por acreditarmos que, do ponto de vista da informação, o homem não nasce sabendo ser homem. Ele aprende. E esse aprendizado se dar por meio da apropriação de informações do contexto social.

No Brasil a inclusão digital, geralmente, é um discurso político apropriado pelos governos para o desenvolvimento de programas e linhas de ação. Isso quer dizer que parcelas da sociedade, a partir do discurso dos governantes, têm uma “noção” da inclusão digital, vislumbrando uma compreensão distorcida e restrita com relação ao acesso às tecnologias, sobretudo, aos computadores e à internet. Esse aspecto é destacado por Jan van Dijk (2006), alertando que o discurso político é muito mais poderoso e predominante quando se trata do par dialético exclusão e inclusão digital. O que observamos é que não há um conceito, mas sim uma série de elementos que apontam perspectivas que se baseiam em propostas voltadas para o acesso, treinamento ou formação. Partindo disso, localiza-se este estudo na compreensão de que se faz da inclusão digital como um contexto, movimento social, da atual demanda de formação dos indivíduos ante as tecnologias na sociedade contemporânea.

Independentemente da realidade dos resultados alcançados no desenvolvimento dos sujeitos e de seu ambiente social, a inclusão digital é um movimento que envolve aspectos políticos e sociais da sociedade contemporânea, onde as tecnologias da informação e comunicação (TICs) são consideradas elementos centrais. Diante desse contexto, considera-se relevante tratar da mediação da informação para a inclusão sociodigital, entendendo-a como potencializadora de saltos qualitativos dos sujeitos. Logo, a abordagem de inclusão digital defendida neste texto extrapola a compreensão de disponibilização de acesso a tais tecnologias

Entende-se que se trata da discussão de um objeto político e de preocupação da ciência da informação. Assim como em outros estudos, Silva et al (2005), que se preocupam com a competência informacional em ambientes de inclusão sociodigital, julgam uma reflexão pertinente identificar e compreender se há nas políticas públicas e nas ações implementadas de inclusão digital preocupações sobre essa temática. Essa seara constitui objeto de pesquisa inovador e importante para a ciência da informação.

A compreensão que se tem configura a inclusão digital como uma categoria de análise, sendo esta “para si” um objeto político. Trata-se de um discurso político materializado em programas, linhas e estratégias de ação, projetos e centros sociodigitais.

O objeto de inclusão sociodigital abordado para ilustrar a potencialidade do salto por meio da mediação da informação são os pontos de inclusão digital (PIDs). Os PIDs são ambientes públicos, amplamente conhecidos como telecentros ou infocentros, que visam disponibilizar acesso ao computador e à internet. Geralmente contam com uma média de dez microcomputadores e um monitor/instrutor (que consideramos como mediador humano) potencial agente da mediação da informação. Os PIDs são mantidos por programas ligados ao governo de origem federal, estadual, municipal ou, ainda, viabilizados por organizações não governamentais (ONGs) e empresas de caráter privado.

Vale ressaltar que esta abordagem para inclusão sociodigital tem influência do conceito de zona de desenvolvimento próximo (ZDP) de Vigotski¹. Buscou-se tal aproximação pelo entendimento que a mediação da informação potencializa a ZDP, possibilitando os saltos dos usuários em ambientes informacionais. Para tanto, é necessário considerar aspectos da competência técnica dos envolvidos, ou seja, dos mediadores que precisam estar qualificados na ação que desempenham. Em se tratando de ambiente informacional, o “saber fazer” a que procuramos chamar a atenção neste texto é a competência informacional.

Como nos baseamos na ideia de mediação de Vigotski, compreendemos que a troca de informações com o mundo não acontece de forma direta, mas sim mediada, implicando a atividade de transferência de informação, na qual destacamos o trabalho humano para transformação da natureza. Na microgênese estas transformações são os saltos que o sujeito pode dar.

Estudo recente (DEURSEN, COURTOIS, DIJK, 2012) mostra que habilidades estratégicas que envolvem conjuntos de competências e aspectos da comunicação e da mediação da informação em ambientes digitais favorecem resultados positivos que se desenrolam da intenção de busca à recuperação da informação na internet. Os pesquisadores encontraram padrões de mediação em um grupo de usuários. A maioria dos usuários que se afirmaram autossuficientes apropriou-se mais facilmente dos símbolos e instrumentos dos ambientes digitais. Estes sujeitos se beneficiam com o uso da internet, potencializando alto grau de independência.

Essas diferenças, percebidas em outros estudos sobre formação e orientação para inclusão digital (DIJK, 2006, NEVES, 2012), contribuem na expansão do aprofundamento da divisão relacionada ao acesso físico e às habilidades no uso do computador e da

Internet. Eis então a relevância de se aproximar com um olhar investigativo a partir da ciência da informação e da educação, tendo como enfoque o aspecto da mediação da informação.

Na sequência encontram-se duas seções que se complementam. Procurou-se uni-las por meio do conceito de mediação como fio condutor. A seção a seguir apresenta uma aproximação do conceito de mediação da informação, tendo em conta sua potencialidade para inclusão sociodigital. O elo entre mediação da informação e a seção seguinte ficou a cargo do conceito de letramento informacional. Nela será tratada a competência informacional para esse agente mediador da informação.

A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO: recurso do salto qualitativo

O conceito de mediação da informação parece muito apropriado para o entendimento do possível resultado que se espera com a mediação humana no contexto da inclusão sociodigital.

O maior questionamento contemporâneo da ciência da informação diz respeito a explorar como podemos ter acesso, recuperar e interagir com a informação de maneira cada vez mais rápida e com grau de efetividade coerente às diferentes demandas sociais. (SARACEVIC, 2009). Para tratar da recuperação da informação é necessário o envolvimento de disciplinas, o que Saracevic (1995, 2009) chamou de evolução da relação interdisciplinar. Nessa perspectiva, a problemática da recuperação da informação perpassa pelas questões da biblioteconomia, envolvendo a ciência da computação, a comunicação e as ciências cognitivas.

A observância desses aspectos nos permite perceber perfis do comportamento informacional humano. No passado, “necessidade e uso da informação” era uma frase, atualmente são conceitos distintos (SARACEVIC, 2009). A necessidade informacional

está estreitamente ligada às questões de fundo cognitivo e o conceito de uso da informação é mais preciso, estando ligado ao processo. Permeando a necessidade da informação e seu uso há mediação da informação.

Almeida Junior observou a ideia que os profissionais da área da ciência da informação têm com relação à mediação da informação. Seu grupo de pesquisa vem realizando uma série de reflexões a partir da relação entre usuários, profissional de informação e informações. “O senso comum dos profissionais da área identifica a mediação da informação com a imagem de uma ponte. Esta, como aquela, permite a relação entre dois pontos que, de alguma forma, estão impedidos de interagir por obstáculos e empecilhos.” (ALMEIDA JUNIOR, 2009, p.92). Concordamos com ele que imaginar a mediação da informação como algo estático é inapropriado, porque tanto mediador quanto usuário podem interferir no caminho e no resultado proveniente da busca da informação.

O indivíduo não é vazio à espera de conhecimento, advindo da apropriação da informação, mas sim a pessoa possui “[...] um conhecimento prévio e o constrói na relação com os outros e com o mundo. Assim, a informação altera um conhecimento preexistente, interferindo na construção desse novo conhecimento.” (ALMEIDA JUNIOR, 2008, p.44).

Assim, o conceito de mediação da informação, proveniente da pesquisa de Almeida Junior, aponta o trânsito da informação na relação mediador/usuário.

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada pelo profissional da informação –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JUNIOR, 2008, p.46).

Então, a mediação da informação não está atrelada a partes da atividade mediadora, mas sim ao todo dela, ou seja, toda interação do mediador com seu usuário.

O processo de mediação da informação, nessas circunstâncias, busca a construção do conhecimento que se dá por meio de um movimento complexo, em que os sujeitos interagem com a informação, uns com os outros, processando-as para, de acordo com seu foco e suas possibilidades cognitivas, se apropriarem dos conteúdos acessados, sendo a mediação da informação etapa subsidiária do desenvolvimento.

Todos (mediadores e usuários), ao interagir com a informação, são sujeitos do conhecimento interpostos pelos conteúdos, tecnologias, suportes, meios e ambientes. Os sujeitos são “[...] movidos a interagir em função dos eventos com os quais se deparam.” (GOMES, 2008). A pesquisadora se baseia em Vigotski para tratar da mediação da informação intermediada pelas tecnologias.

Assim como a tecnologia, que visa atender demandas, também as ações dos que lidam com informação não são neutras. Almeida Junior (2008, 2009) observou em sua pesquisa que as ações do profissional da informação não são imparciais e resultam, geralmente, em uma interferência. O mesmo pode ser observado em um mediador de um PID, pois suas ações – com a informação – não são neutras, nem devem ser, para serem encaradas como parte de um processo de inclusão sociodigital.

Gomes observou tal processo de mediação com relação à biblioteca, considerando-a como um espaço de mediação semiótica “[...] por atuar na mediação entre as ações de condensação, de expressão e de documentação dos conhecimentos produzidos e aquelas atividades realizadas pelos sujeitos leitores para revisitar e ressignificar os conteúdos acessados.” (GOMES, 2008). O que corrobora a perspectiva de o PID ser um espaço

que possa provocar a construção de significado pelos indivíduos que ali acessam os conteúdos informacionais. Isso implica que, para que esses PIDs sejam considerados como “ambiente cultural e de aprendizagem”, a mediação da informação é imprescindível como provocadora de saltos qualitativos. Ou seja, a provocação de situações que estimulam transformações no usuário de um estado para outro.

De acordo com Suaiden:

Os países que tiveram êxito em amenizar a exclusão social implantaram um programa de inclusão que não era só baseado no computador. Você tem que ter formação, tem que ter metodologias de mediação da informação, competência informacional e alfabetização da informação. O mesmo pude perceber com a leitura. Então para que a grande maioria do povo brasileiro possa ter acesso à leitura você tem que utilizar metodologias de mediação da leitura porque sozinho ele não alcança. (SUAIDEN, Informação verbal)¹.

O desabafo do diretor do Ibiict, Emir Suaiden, sugere que, atualmente, existe uma consciência física de inclusão digital, expondo uma demanda com relação às competências informacionais. No atual contexto, as políticas baseadas somente na distribuição de computadores não produzem um salto qualitativo que a sociedade espera das iniciativas de inclusão sociodigital. É preciso considerar a capacidade cognitiva proporcionada pela mediação humana e pela competência informacional. (SUAIDEN)²⁰.

Os estudos de Vigotski sobre aprendizagem e desenvolvimento intelectual demonstraram que o intelecto “[...] não é precisamente a união de determinado número de capacidades gerais – observação, atenção, memória, juízo, etc.”

¹ Informação verbal obtida em entrevista realizada com Emir Suaiden, diretor do Ibiict, em Brasília, em agosto de 2008.

(VYGOTSKY, 1991, p.7). O mediador desenvolve não somente uma única capacidade de pensar, mas muitas capacidades particulares de pensar em campos diferentes. (VYGOTSKY, 1991). Para Vigotski, a figura de um mediador humano é essencial nos processos que envolvem aprendizado. Nessa perspectiva, o mediador humano deveria desenvolver mecanismos naturais, para que os indivíduos observem com atenção os objetos da aprendizagem. Esses estímulos devem despertar a atenção, fazendo com que o sujeito concentre a atenção em diferentes matérias.

Devido à característica de apoio progressivo à zona de desenvolvimento próximo (ZDP) é que se julga importante tal conceito para inclusão sociodigital. O conceito de ZDP trata da distância entre o nível de desenvolvimento real, que se costuma determinar pela solução, independentemente de problemas, e o nível de desenvolvimento potencial, determinado através da solução de problemas sob a orientação de um adulto [pessoa mais experiente] ou em colaboração com companheiros mais capazes. (VYGOTSKY, 2007, p. 97). Ou seja, a zona de desenvolvimento real representa a atividade que se é capaz de fazer sozinho e a zona de desenvolvimento próximo refere-se àquilo que se faz com apoio de outras pessoas mais velhas, mais experientes e/ou mais interessadas no resultado da ação. (NEVES, 2012).

A transposição deste conceito para as questões ligadas à inclusão digital é enriquecedora por dois motivos. Primeiro, por apontar a necessidade de mediação humana nos pontos de inclusão digital, pois é interessante se entender que, para serem reconhecidos como centros de informação, eles devem desenvolver conexão com linhas de aprendizado. O segundo é que a implementação pautada somente em disponibilização de infraestrutura, sem considerar aportes do aprendizado, pode constituir um equívoco na perspectiva de amenizar o *gap* entre incluídos e excluídos no novo contexto social.

A criação de significado pelo processo pautado na vivência de mundo ou experiência dos envolvidos converge com a competência “[...] cujo desenvolvimento requer formação específica, denominada Letramento Informacional.” (GASQUE, 2008, p.150).

Entende-se, a partir de Silva et al. (2005), que alfabetização representa habilidades que permitem reconhecer os símbolos, códigos da linguagem e fazer as relações necessárias para a leitura e a escrita. O letramento trata de competências que permitem ao sujeito compreender, assimilar, reelaborar significados e chegar a um conhecimento que permita uma ação planejada, crítica e consciente.

O letramento informacional é uma “[...] ferramenta para acesso à informação que tem o objetivo de conscientizar sobre a importância da questão e das atividades de orientação para a aquisição de competências [...]”, em ambientes que possuam interesses e/ou características de aprendizado como bibliotecas, centros de informação, escolas, centros de inteligência em organizações, entre outros. (GASQUE, 2008, p.151). São competências para lidar com a informação, o que parece aplicável aos PIDs – objeto deste estudo – já que possuem em sua proposta características de promoção do aprendizado.

A COMPETÊNCIA INFORMACIONAL: o “saber fazer” dos que lidam com a informação

Com base na observação de mundo e na literatura estamos diante da configuração de novos paradigmas que abarcam as várias esferas (da economia ao social). Com os fenômenos oriundos da globalização as organizações se transformam, e para lidar com uma incessante busca de qualidade e aspectos de competitividade é necessário aprender constantemente. Daí surge a aplicabilidade de se falar em conceito de competência e, muito pertinentemente, em competência informacional. Ou seja, o conceito de competência atrelado ao atributo de saber o que fazer com a informação.

O termo no Brasil é mais conhecido como competência em informação, mas também é tratado na literatura como *information literacy*, alfabetização informacional, literacia, fluência informacional, letramento e competência informacional. O termo *information literacy* surgiu nas referências científicas mundiais a partir do início da década de 1970 e tem evoluído paulatinamente, mas conservando em essência a ideia de competência em informação.

De acordo com Dudziak (2003), que analisou a evolução do conceito com uma abordagem voltada ao aprendizado ao longo da vida, sua definição compreende um “[...] processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida.” (DUDZIAK, 2003, p.28). A competência informacional pode ser definida em torno de dimensões relacionadas ao saber (conhecimentos), saber-fazer (habilidades) e saber-agir (atitudes) com a informação. (MIRANDA, 2006).

O monitor deve mediar o desenvolvimento de competências em informação dos usuários dos PIDs e, portanto, também deve possuir tal competência. Adaptando os objetivos da competência em informação para a realidade informacional de um PID, um mediador competente informacional é aquele capaz de:

- a) saber identificar e determinar a origem e a necessidade informacional de seus usuários por meio do diálogo investigativo;
- b) conhecer o mundo da informação, identificando potenciais fontes, além de colaborar com seus usuários, visando definir critérios de escolha entre as informações mais relevantes para sua demanda ou tomada de decisão;
- c) estar familiarizado com as TICs e as mídias, que não somente a Internet, fornecendo outras

probabilidades de busca para o usuário. Atualmente, a maioria dos pontos de inclusão digital públicos está localizada em ambientes culturais ou de aprendizado, a exemplo de bibliotecas, centros culturais, dentre outros. O que implica que o monitor precisa estar conectado com os demais departamentos informacionais desses ambientes, indicando a busca em outras tecnologias ou com outros profissionais;

d) avaliar a informação recuperada, principalmente quando os usuários estejam em busca para atividades acadêmicas e escolares. Esse item requer seu crivo sob critérios de ética, relevância, pertinência e lógica. (DUDZIAK, 2003). Nesse aspecto é preciso que o mediador atribua critérios de qualidade da informação na Internet. Considerando que a qualidade de uma fonte de informação está diretamente relacionada ao seu uso e ao usuário que dela necessita, é imprescindível que o mediador conheça o perfil da comunidade que frequenta o ponto de inclusão digital. Com relação aos critérios de qualidade que o mediador precisa considerar, destacam-se alguns para inclusão sociodigital, com base nos atributos de qualidade abordados por Tomaél et al (2008): informações de identificação, consistência do conteúdo, confiabilidade (autoridade/responsável), linguagem adotada, quantidade de *links* e facilidade de uso da fonte;

e) de induzir seus mediados (usuários) a usarem as ferramentas de comunicação e informação com, também, propósitos de criação de vínculos sociais, conferindo-lhes que fazem parte de um grupo maior que se estende às ferramentas de relacionamento (Facebook, Twitter, Orkut, MSN, etc.);

f) estimular seus usuários a produzirem conteúdo na internet, a exemplo de *blogs*. Nesse aspecto vale também ressaltar que o mediador pode sinalizar para os usuários ambientes informacionais digitais que podem servir como fontes de informação, considerando questões de usabilidade e de confiabilidade da informação;

g) solicitar atividades de formação para apoiar sua qualificação, mas que também “sejam aprendizes independentes” (DUDZIAK, 2003, p.29), procurando a resolução de seus problemas com a própria internet, nas suas redes interpessoais, etc.; O mediador do “melhor dos mundos” da informação é aquele que se apropria das informações disponíveis em seu contexto e contagia seus usuários com esta possibilidade;

h) considerar que suas ações como mediador podem corroborar com a inteligência e os aspectos políticos, ambientais e sociais, **implicando o desenvolvimento tecnológico, crítico e participativo dos usuários;**

i) questionar a internet para ele próprio e perante seus usuários. As informações são verdadeiras por que estão na net? Nem tudo que está publicado na rede é digno de ser replicado, socializado ou mesmo se quer que o sujeito dedique tempo à leitura. O principal problema aqui é que muitos usuários de inclusão sociodigital não são autossuficientes na internet. Supõem que, se está registrado, é desprovido de quaisquer prejuízos e significados negativos. Considera-se que essa legitimidade acrítica e desregrada prejudica a recuperação da informação e o amadurecimento da autonomia informacional no trato com a rede. Esse talvez seja um dos aspectos mais relevantes que um mediador humano competente pode potencializar: a reflexão perante a Internet.

É possível que após a leitura desses pontos surjam questões sobre o perfil desse mediador. Percebemos que essas potencialidades são competências do mediador da informação, adaptadas à realidade de PID. Entendemos que a Internet é um ambiente criativo, colaborativo e de liberdade. Nessa perspectiva, não é preciso, aliás, é inconcebível, bloquear os usuários de quaisquer informações. O que se faz preciso é indicar o mundo subjetivo por trás de cada aplicação na rede das redes. Os benefícios da competência informacional para os

mediadores da informação implicam saber lidar com tantas fontes forem necessárias ante as diferentes demandas, seja no trato com aplicativos de entretenimento, seja para busca de informações mais apuradas.

O usuário que desenvolve a competência informacional é eficiente no reconhecimento e identificação das suas necessidades de informação. (MIRANDA, 2006). O sujeito nesta posição se sente autorizado com conhecimento, habilidades e atitudes para atender seus objetivos, resolvendo de maneira autônoma seus problemas informacionais.

Os objetivos da competência em informação e do letramento informacional colaboram com os aspectos de mediação da informação que se espera no ambiente informacional do ponto de inclusão digital. Assim, a mediação humana é essencial para o processo de inclusão sociodigital, sobretudo, sua capacidade de desenvolver atividades, compreendendo que a produção e recuperação de conteúdos na internet estão ligadas aos processos de desenvolvimento e aprendizagem.

A compreensão e o nivelamento dos conceitos relacionados com competência são, por sua importância e atualidade, imprescindíveis para o desempenho da mediação humana. Na perspectiva deste artigo, a mediação humana está condicionada ao universo da gestão de recursos que envolvem o físico, o digital, o humano e o social.

Esses recursos são categorias atribuídas por Warschauer (2006) para inclusão tecnológica da população dos países em que desenvolveu suas pesquisas. Deste modo, os *recursos físicos* são formados por computadores e internet; os *recursos digitais* são linguagem e conteúdo, colocando em evidência toda sorte de produção, acesso e apropriação da informação; *recursos humanos* são os letramentos e a educação, em que é possível perceber característica e tecer aproximações com a mediação para potencializar a apropriação da informação, resultando no salto. Neste recurso é possível

identificar possibilidades de interferências do mediador (monitor); E a categoria *recursos sociais* englobam a participação das instituições e da comunidade no projeto de inclusão sociodigital.

Como qualquer outra instituição, um ambiente que se propõe a desenvolver inclusão sociodigital também é um organismo. E dessa maneira, envolve competências organizacionais (conjunto que lhe é próprio) e individuais (conhecimento, qualificação, aptidão, habilidade, capacidade, habilitação, eficácia, eficiência) associadas à estratégia. (RESENDE, 2003; DUTRA, 2008). De acordo com Dutra (2008) a definição de competência para gestão está relacionada à capacidade de transformar conhecimentos e habilidades em ação de gestão. É resultante da combinação de conhecimentos e comportamentos, incluindo formação, treinamento, experiência, interesse, autodesenvolvimento e habilidades, (RESENDE, 2003), sendo competência o saber fazer.

Desse modo, considera-se importante apontar as competências individuais que o mediador deve ter, no contexto da adoção de convergência dos recursos sinalizados por Warschauer (2006) nos apoiando na mediação da informação. Para tanto, o mediador do PID precisa:

- passar por uma seleção que identificaria sua aptidão para manusear adequadamente os recursos físicos (computadores e conectividade) ou as TICs;
- possuir pelo menos algum conhecimento das fontes de informação eletrônicas, para apresentá-las aos usuários e efetivar as demandas requeridas no recurso digital (linguagem e conteúdo), como também conhecer o básico sobre os programas do computador e das línguas predominantes na internet;
- possuir habilidades como educação e simpatia para lidar com seu público e colocar em prática seus conhecimentos (competência), de acordo com o requerido no recurso humano (educação e letramento);

- saber lidar com o recurso social (interagir com a comunidade e instituições), demonstrando habilidade e capacitação para interagir com determinados segmentos da sociedade e ter eficiência para cumprir os procedimentos estabelecidos pelo programa ou instituições envolvidas que algumas vezes são de caráter religioso.

Assim, para tornar um mediador competente é impreterível que seja viabilizada, continuamente, sua qualificação. A qualificação é uma necessidade que garante probabilidade da efetivação dos quatro recursos (físicos, digitais, humanos e sociais). A qualificação motiva o mediador. Para tanto, acreditamos que a qualificação e habilitação por meio de treinamentos e a ideia de formação contínua deveriam constar nos programas de inclusão digital como prerrogativa de uma proposta de inserção eficaz no ambiente digital.

A sugestão deste conjunto de competências para o monitor (mediador) é uma proposta que valoriza sua qualificação e, dessa forma, o resultado agregado ao PID. Nesta abordagem de inclusão sociodigital não é possível dissociar competência de mediação humana, elementos que, de acordo com a literatura em que nos apoiamos, são imprescindíveis à mediação da informação.

Apesar da crescente pressão que a interação homem máquina vem propiciando para uma mudança de modelos, não se está necessariamente defendendo qualquer princípio valorativo ligado à consciência de que o indivíduo e as organizações deveriam aprender ao longo da vida (o aprender a aprender). Embora se entenda a relevância de considerar aspectos do conceito de competência, decidimos situar esta possibilidade de aproximação no entendimento do desenvolvimento sociocultural como propulsor do sujeito historicamente construído.

Fechado este parêntese sobre o uso que se está propondo da competência, observamos que no Brasil são pontuais as políticas e ações voltadas ao desenvolvimento da competência em informação com ênfase no processo de aprendizagem e do

desenvolvimento do indivíduo. Percebe-se esta lacuna tanto nas práticas da educação formal quanto em ambientes culturais como bibliotecas, museus, arquivos históricos e demais dispositivos de cultura, o que sugere uma situação ainda mais agravante nos casos dos PIDs que, em algumas situações, não contam com a própria figura do monitor (mediador humano).

Nos escritos de Warschauer (2006) a figura do mediador é privilegiada com maior intensidade no aspecto educacional do recurso humano. Segundo o autor, por afetar a interação *on-line*, tanto no nível macro (acelerando a força do desenvolvimento econômico), quanto no nível micro (aproximando-se de Vigotski) por considerar as transformações que podem ser provocadas no próprio indivíduo. Para Vigotski, a atividade humana é mediada por ferramentas, que facilitam a ação e – quando incluídas no processo comportamental – alteram o fluxo e a estrutura das funções da mente. Percebemos, assim, a importância das associações entre tecnologias e mediação, focalizando o mediador humano como um interposto entre estes, e favorecedor do processo de aprendizagem nas iniciativas de inclusão com objetivo sociodigital.

Portanto, o ensino das técnicas pode ser balizado no desenvolvimento já formado do usuário, mas não compreendê-lo como ponto de partida para a aprendizagem de novas técnicas. No processo de mediação é possível obter indícios do pensamento abstrato dos indivíduos – que de acordo com Vygotsky (1991) – deve ser levado em consideração na mediação em que se visa o desenvolvimento intelectual, ou seja, o salto qualitativo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Neste artigo, procurou-se aproximar o conceito de mediação da informação ao objeto “ponto de inclusão digital”, considerando-o como ambiente informacional. Foram levantados alguns aspectos que procuraram sinalizar a importância da competência informacional para inclusão sociodigital.

O Estado, ante a formulação de princípios que originaram propostas de inclusão de caráter sociodigital, deve procurar considerar a potencialidade do salto qualitativo que os sujeitos envolvidos em ambientes informacionais podem dar. As propostas precisam prever além do salto quantitativo, com relação ao acesso ao computador e à internet, também o potencial que “o estar em rede” pode agregar para interação dos sujeitos com outros sujeitos e com a informação. Para tanto, é preciso considerar o movimento dialógico entre o ambiente, a informação e o homem. A atividade humana é um fator determinante da transformação da natureza, ao mesmo tempo, não se pode ignorar que, no atual estágio tecnológico, os instrumentos dessa atividade transformam as relações humanas. Os PIDs não são importantes somente porque são para acesso grátis, mas sim pela potencialidade da emancipação dos sujeitos no contexto digital, viabilizando a apropriação de qualquer informação e permitindo uma autonomia que é pré-requisito para um passo mais largo que é o da educação e o da colaboração nesses ambientes. É nesse momento que os sujeitos se transformam de atores em autores no mundo digital.

Desse modo, é preciso que o Estado considere estes aspectos em suas propostas de inclusão digital para a sociedade da informação. Os programas que visam este tipo de inclusão devem prever a presença do mediador humano no PID, que busque impulsionar o usuário a se emancipar com base na cultura, visando que ele dê o salto qualitativo, potencializando seu desenvolvimento intelectual.

Nessa perspectiva, consideramos importante a elaboração de estudos que procurem analisar as experiências de inclusão digital em curso, identificando limites e possibilidades de avanços nos trabalhos realizados pelos PIDs, de maneira que eles possam efetivamente cumprir a missão de se constituírem em pontos de inclusão digital com intuito de promoção da inclusão social.

REFERÊNCIAS

- ALMEIDA JUNIOR, O. F. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: VALENTIM, Marta L.P. (Org). *Gestão da informação e do conhecimento*. São Paulo: Polis, 2008. p. 41-54.
- _____. Mediação da informação e múltiplas linguagens. *Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação*, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib>>. Acesso em: 02 fev. 2010.
- CHEPTULIN, Alexandre. *A dialética materialista categorias e leis da dialética*. São Paulo: Alfa-Omega, 2004.
- DEURSEN, Alexander J.A.M. van; COURTOIS, Cedric; DIJK, Jan A.G.M. van. Internet Skills and Support Matter, The Relationship Between Skills, Sources of Support and Beneficial Internet Use. In.: 62th Annual Conference of the International Communication Association 62., May 2012, USA: Phoenix, *Anais...*, Phoenix, 2012. p. 24-28. Disponível em: <http://alexandervandeursen.nl/serendipity5/uploads/pubs/ICa2012_InternetSkillsandSupportMatter.pdf>. Acesso em: 04 jun. 2013.
- DIJK, Jan A.G.M. van. *The deepening divide inequality in the information society*. Thousand Oaks: Sage, 2005.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana . Information literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, 2003.
- DUTRA, J.S. *Competências: conceitos e instrumentos para a gestão de pessoas na empresa moderna*. São Paulo: Atlas, 2008.
- GASQUE, K. C. G. D. O papel da experiência na aprendizagem: perspectivas na busca e no uso da informação. *Transinformação*, v. 20, p. 149-158, 2008.
- GOMES, H. F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. *Datagrama zero*, Rio de Janeiro, v. 9, p. 01, 2008.
- LOPES, I. L. Estratégia de busca na recuperação da informação: revisão da literatura. *Ciência da Informação*, v.31, n.2, maio/ago, 2002.
- MIRANDA, Silvânia. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, set./dez. 2006.
- NEVES, Barbará Coelho. Formação e orientação: aspectos da mediação no universo da inclusão digital. *Revista Inclusão Social*, v. 5, p. 44-57, 2012. Disponível em: < <http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/177>>. Acesso em: 04 jun. 2013.
- RESENDE, E. *O livro das competências*. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2003.
- SARACEVIC, Tefko. Information science. In: Marcia J. Bates and Mary Niles Maack (Eds.) *Encyclopedia of Library and Information Science*. New York: Taylor & Francis. 2009. pp. 2570-2586.
- _____. Interdisciplinary nature of information science. *Ciência da Informação*, vol.24, n.1, 1995.
- SILVA, H; et al. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005.
- TOMAEÍL, M. Inês. (org.). *Fontes de informação na internet*. Londrina: Eduel, 2008.
- VIGOTSKI, Lev. S. *A formação social da mente: o desenvolvimento dos processos psicológicos superiores*. São Paulo: Martins Fontes, 2007. 224 p.

VYGOTSKY, Lev. S. *Aprendizagem e desenvolvimento intelectual*. In: LEONTIEV, A et al. *Psicologia e pedagogia* : bases psicológicas da aprendizagem e do desenvolvimento. São Paulo: Moraes, 1991.

WARSCHAUER, M. *Technology and social inclusion: rethinking the digital divide*: MIT, 2006. Disponível em: <<http://www.mitpress.mit.edu/catalog/item/default.asp?sid=BAC81CFA-2B4A-44FF.html>>. Acesso em: 3 jun. 2013.

NOTA

O nome do autor aparece na literatura escrito de várias maneiras (Vigotski, Vigotsky, Vygotski e Vygotsky). Neste texto optamos pela aquela oriunda das traduções do espanhol. Ou seja, quando nos referimos às ideias apreendidas das teorias do autor, decidimos chamá-lo Vigotski. Porém, preservamos a forma original como o autor é nomeado nas citações e nas referências que utilizamos.