

# O processo de inclusão social na sociedade da informação

*The Process of Social Inclusion in the Information Society*

*El procedimiento de inclusión social en la sociedad de la información*

Emir Suaiden

Universidade de Brasília.

emir@unb.br

## Resumo

A ciência da informação, no século XXI, enfrenta um grande desafio que é a construção da inclusão informacional objetivando diminuir as desigualdades sociais e preparar o indivíduo para o livre acesso à informação. Deve promover produtos e serviços que elevem o nível de autonomia intelectual beneficiando as comunidades marginalizadas, atuando desde o processo de informação cidadã até o aumento da produção científica nas universidades para a promoção da visibilidade internacional. Nesse sentido, a promoção da inclusão informacional, baseada nas competências informacionais é uma atividade que se bem executada poderá incluir a ciência da informação na agenda do governo e será fundamental para a criação de políticas informacionais que possibilitem a formação do público leitor e que acabem com os desequilíbrios existentes na transferência e no processo de empoderamento da informação/conhecimento. Este processo vai exigir um novo modelo de visão de futuro do profissional da informação mas será fundamental para a construção da sociedade da informação na região latinoamericana onde neste momento os países estão consolidando os cursos de pós-graduação.

**Palavras chave:** inclusão informacional, sociedade da informação, transferência da informação, empoderamento.

## Abstract

The Science of Information from the twenty-first century faces a big challenge. It is the building of international inclusion which has, as a target, the decrease of social inequalities and the individual's preparation for the free access to information. The inclusion should promote products and services that would increase the level of intellectual autonomy and benefitiate the communities, still marginalized, from the citizen's information to the scientific production to increase in the universities in order to promote the international visibility. In that sense, the promotion of the international inclusion, based on the information of competences, is one activity that, in case it is well executed, it will be able to include the Science of information in the government agenda. This will be basic for the creation of international policies that enable the training of readers ( public) and put an end in the existente unballance in the tranference and thinking of the knowledge / information. This process will require a new model of the information professionals' future view. However, it will be fundamental for the society building in the Ibero-American region, in one moment, where the Latin American countries have already discovered the importance and relevance of post-graduation courses in the Science of Information.

**Keywords:** informational inclusion, information society, information transfer, empowerment.

## Resumen

La ciencia de la información, en el siglo XXI, enfrenta un gran desafío que es la construcción de la inclusión informacional con el objetivo de disminuir las desigualdades sociales y preparar al individuo para el libre acceso a la información. Debe promover productos y servicios que eleven el nivel de autonomía intelectual beneficiando a las comunidades marginadas, actuando desde el proceso de información ciudadana hasta el aumento de la producción científica en las universidades para la promoción de la visibilidad internacional. En este sentido, la promoción de la inclusión informacional, basada en las competencias informacionales, es una actividad que bien ejecutada podrá incluir la ciencia de la información en la agenda del gobierno y será fundamental para la creación de políticas informacionales que possibiliten la formación del público lector y que acaben con los desequilíbrios existentes en la transferencia y en el proceso de empoderamiento de la información / conocimiento. Este proceso va a exigir un nuevo modelo de visión de futuro del profesional de la información y será fundamental para la construcción de la sociedad de la información en la región latinoamericana, donde en este momento los países están consolidando los cursos de postgrado.

**Palabras clave:** inclusión informacional, sociedad de la información, transferencia de la información, empoderamiento.

Recibido: 4 de marzo de 2016 Aprobado: 30 de marzo de 2016

Como citar este artículo: Suaiden E. (2016). O processo de inclusão social na sociedade da informação. *Códices*, 12(1), 73-87.

Códices Vol. 12, N.º 1 • enero-junio del 2016 • 73-87 • ISSN 1794-9815

## 1. Introdução

**T**rata-se de um artigo de reflexão baseado nas novas exigências da sociedade da informação e na busca de novos modelos em padrões de acesso à informação e ao conhecimento.

A Ciência da Informação do século XXI mantém a mesma dimensão de interdisciplinaridade que foi a sua marca desde a sua origem, mas amplia seu campo de investigação para temáticas específicas, como por exemplo, a inclusão digital, social, informacional e produtiva. Nessa diversidade de atuação, a exploração e a compreensão do fenômeno informacional na sociedade pós-contemporânea passaram a ser uma de suas principais ocupações. Miranda (2008) ressalta sobre o desenvolvimento das (então denominadas) novas tecnologias da informação, ele assegura que estas "... permitiu a montagem de complexos bancos de dados, a diversidade fantástica de novos suportes informacionais, (...) além do surgimento da web e da internet que mudariam completamente os paradigmas da formação e desenvolvimento de acervos.

Os processos e estratégias de desenvolvimento e inclusão social encontram-se hoje indissociáveis das dinâmicas e políticas de informação, conhecimento, aprendizado e inovação. Esse conjunto de temas tem norteado não apenas as agendas de pesquisa acadêmica, nas várias disciplinas e áreas do conhecimento, como também as agendas das políticas públicas e estratégias organizacionais.

As transformações ocorridas desde as últimas duas décadas do século XX, capitaneadas pelo extraordinário desenvolvimento e difusão das tecnologias de informação e comunicação (TIC), têm sido interpretadas como sinalizadoras da emergência de um novo padrão sócio-técnico-econômico.

O desenvolvimento e a difusão de um conjunto de tecnologias "genéricas" (particularmente as TIC), tendo como núcleo central a maior capacidade de tratamento da informação, possibilitam a transmissão, o processamento e o armazenamento de grandes quantidades de dados e informações a baixo custo e a alta velocidade, viabilizando diversas aplicações. A partir desses desenvolvimentos e de modo associado a uma série de inovações de toda ordem, transformam-se as estruturas e práticas de produção, comercialização e consumo,

de cooperação e competição entre os agentes, ou seja, a própria cadeia de geração de valor.

A partir da convergência tecnológica e econômica das diversas mídias, permitida pela digitalização da informação em suas diferentes formas – dados, imagem/vídeo, texto e voz – e sua crescente interatividade, tornam-se possíveis a provisão e o acesso a uma cada vez mais variada gama de serviços e conteúdos – novas formas e canais de participação, mobilização e ativismo político, de ampliação da cidadania, de reorganização, transparência e *accountability* do Estado e do aparato governamental; novas ferramentas de ensino, acesso a informações e aprendizado (presencial e à distância); mudanças nas esferas do lazer e do trabalho, entre muitos outros.

Assim, tão importante quanto a capacidade de produzir novo conhecimento é a capacidade de processar, adaptar e converter conhecimento em inovação, de acordo com as necessidades e especificidades de cada organização, país e localidade. Isto é particularmente relevante no caso dos países em desenvolvimento.

A promoção da inovação é freqüentemente vista como algo desvinculado da promoção do desenvolvimento local e da inclusão social. Contudo, tais objetivos não são excludentes, e tratá-los de forma conjunta para o desenvolvimento de um dado território tende a gerar resultados mais consistentes e de mais longo prazo. Sem o estabelecimento de ambientes propícios à geração, à incorporação e à disseminação de conhecimentos, não se pode garantir a sobrevivência, a manutenção ou o crescimento consistente dos agentes produtivos, nem, muito menos, o desenvolvimento socioeconômico dos ambientes em que se inserem. O desafio é associar tais estratégias à inclusão dos segmentos sociais marginalizados e ao respeito à diversidade cultural.

A emergência de uma sociedade era ou economia da informação e do conhecimento foi usualmente associada a transformações na base técnico-científica, efetuadas a partir das três últimas décadas do século XX. A construção de uma infra-estrutura global de informação e a universalização do acesso a essa infra-estrutura colocou-se, de início, como questão central. Alternativamente, tal processo vem sendo entendido de um ponto de vista mais amplo, em que a dimensão tecnológica (ainda que fundamental) constitui apenas um de seus aspectos e condicionantes.

Entendidas de uma perspectiva multidimensional são mudanças que se têm operado em esferas distintas da vida humana em sociedade, as quais interagem de maneira sinérgica e confluem para projetar a importância da informação e do conhecimento. Informação e conhecimento são socialmente moldados e constituem elementos importantes no binômio inclusão-exclusão social. O desenvolvimento de novos meios técnicos de tratamento e comunicação da informação viabiliza conexões em tempo real e em escala planetária, estabelecendo redes de integração, mas também de exclusão. Ao mesmo tempo em que novos meios técnicos, a partir das modernas tecnologias de informação e comunicação, permitem um maior e mais ágil intercâmbio de informações, também se impõem novas barreiras políticas, econômicas e institucionais à integração de segmentos sociais e regiões marginalizados, no novo padrão.

Políticas destinadas a ampliar a capacidade de inovação, proteger a diversidade cultural e estimular o desenvolvimento local constituem requisitos fundamentais para promover não apenas a inclusão, mas sobretudo a afirmação social dos diferentes extratos e territórios no cenário em transformação.

## 2. Informação, conhecimento e inclusão

Se *o conhecimento*, valorizado hoje por seu papel na produção de riquezas, aparece atrelado as variáveis financeiras e tecnológicas dos ciclos econômicos, a *Sociedade do Conhecimento* surge como uma idealização prospectiva, indagando sobre o modo de incorporar os excedentes de conhecimento do mundo contemporâneo as metas de bem-estar e qualidade de vida da humanidade, respeitando a diversidade cultural e assegurando a todos seus membros os direitos democráticos de participação e autonomia. Estados e governos nacionais e internacionais, assumem tais metas idealizadas, gerando uma brecha de oportunidades afirmativas para aqueles que tem suas potencialidades condicionadas pela dívida social e digital.

Entre os programas de ação, destacam-se aqueles que retomam sob novos modelos e condições, a ênfases na formação e na aprendizagem – individual, social, organizacional, sob a denominação de programas de alfabetização informacional ou competência informacional.

Se a *alfabetização informacional* ou a *competência informacional* constituem uma questão de preocupação do mundo contemporâneo, não são porem consensuais nem sua definição, nem, ainda, a avaliação de sua finalidade e relevância. Interpretada por alguns como parte de um processo de *empowerment* e de inclusão social e digital, para outros remete aos esforços por atualizar e padronizar a formação e capacidades da força de trabalho nos novos cenários das tecnologias digitais, atendendo antes as demandas dos mercados que a melhoria das condições de vida das populações, que são afetadas pelas mudanças das grades ocupacionais e a perda de postos de trabalho. Para muitos, num sentido mais restrito, trata-se de uma proposta de reformulação dos espaços e perspectivas dos profissionais da Biblioteconomia e da Documentação, os quais poderiam expandir seu potencial de conhecimentos especializados e de oferta de serviços, participando nos processos formativos atualizados das sociedades ditas da informação e do conhecimento.

Demandas educacionais, profissionais e dos mercados de trabalho, estão diretamente relacionadas com as tecnologias digitais e a comunicação computarizada, interativa e a distancia, que pareceriam oferecer novos domínios de possibilidades, abertos à inovação e a criatividade. Buscadores, hipertexto, hiperímia, dispositivos de 5 redes como o *Face book* e o *Orkut*, entre outros, afetam os paradigmas prévios de conhecimento, memória, comunicação, ação, expandindo-se também nos espaços práticos e afetivos da vida cotidiana. Por outro lado, promovida pelas novas utopias comunicacionais, a Web 2.0 é também um meio de enquadramento das esferas públicas do discurso pelas ofertas e modelos de elites da inteligência tecnológica – alavancados pelo sucesso econômico.

A partir de tais premissas plurais e contraditórias, cabe manter em aberto as questões e as expectativas acerca da posse e distribuição de competências informacionais nos regimes atuais de informação. No Brasil, após o resultado afirmativo das políticas de *inclusão social*, visando se a ampliação e consolidação desse processo pela *inclusão produtiva* cabe perguntar se a competência informacional seria um dos atalhos a serem explorados nos esforços pela erradicação da miséria e o pleno exercício da cidadania, promovendo ao mesmo tempo *inclusão informacional, inclusão digital e produtiva*.

### **3. Estudos e reflexões sobre “competências”, na filosofia e nas ciências sociais – o aporte da Ciência da informação**

A questão das capacidades ou competências de um indivíduo ou ator social tem sido assunto da Psicologia Cognitiva, da Psicologia Social, dos estudos da aprendizagem e da educação. A Biblioteconomia tem abordado a questão sob o conceito de “usuário”, compartilhando com a Ciência da Informação, ainda que com diferentes contextualização e extensão, os “Estudos de Usuários”.

Na Ciência da Informação, a questão da agência das ações de informação (gerar, buscar, selecionar, reunir, organizar, comunicar), tem sido abordada durante muito tempo no contexto dos serviços e sistemas de informação (Gonzalez de Gomez, 1990), pela incorporação do ponto de vista dos seus “usuários”, de modo complementar.

Abordagens centradas nos usuários, porém, resultam já de uma inversão do paradigma sistêmico tradicional, para o qual os objetos de estudo da informação deveriam referir se de modo preferencial ao desenho, monitoramento e avaliação dos sistemas de informação e seus dispositivos de recuperação da informação. O cognitivismo tem contribuído para esse primeiro passo de descentralização ao colocar a ênfase nas representações dos usuários. BELKIN e INGWERSEN, com estudos continuados nessas temáticas, incorporam ao cognitivismo individualista as questões e possibilidades de contextos interativos de geração e uso da informação.

Novas releituras acerca do papel dos sujeitos introduziram na literatura da área, o indivíduo, já ancorado em práticas e situações, com problemas, projetos e necessidades de informação – independentes de sua interação com o sistema -, e motivado por sua relação com seu mundo de vida, cotidiano ou profissional. Mais tarde, as questões informacionais seriam relacionadas a um “ator social”, comunidades de práticas ou comunidades epistêmicas, de modo que a construção do objeto da Ciência da Informação teria que ser situado em programas coletivos de ação, nos mais diversos contextos, com suas diversidades culturais, seus usos diferenciais da linguagem, sua posição em redes heterogêneas e relações de afeto e de poder. Contribuíram nessa reformulação estudos de cunho fenomenológico, construtivistas e os aportes da teoria crítica

(como em alguma medida os de DERVIN , HOJRLAND, WILSON, WERSIG, entre outros).

Nos estudos de *alfabetização informacional*, a questão da “formação” (bildung) de habilidades e capacidades referentes à informação, pareceria constituir-se na área da Ciência da Informação, num duplo movimento prático-discursivo: um, de afirmar e fazer reconhecer que é possível e necessária uma certa “formação” para lidar com os meios, recursos e ambientes de informação no mundo contemporâneo, e que essa “formação” deveria colocar-se no mais amplo escopo da *educação formal* – elementar, média, superior, profissional - e, melhor ainda, no escopo e abrangência da *cultura informacional* e dos *processos de aprendizagem* e transmissão cultural, em todo e qualquer contexto e dimensão da atividade social (trabalho, saúde, lazer, qualidade de vida).

Um segundo movimento estaria constituído pelos esforços para trazer essa demanda de “formação”, assim ampliada em sua concepção e por seu reconhecimento social, ao domínio das competências dos profissionais de informação e seus contextos de autorização epistêmica: instituições especializadas, associações profissionais, universidades e cursos de formação profissional. Sobre esses dois movimentos, porém, se há desenvolvido um terceiro, de caráter reflexivo e crítico, que indaga pelas condições e possibilidades de participação plena da população nos cenários contemporâneos de valorização econômica e política da informação, no contexto da convergência digital e de uma expansão acelerada de meios e recursos de comunicação, conhecimento e informação. São analisados assim os cenários prospectivos dos programas da Sociedade da Informação e Sociedade do Conhecimento, destacando o papel das políticas públicas e programas coletivos de ação, e questionando as condições e os efeitos da imersão das culturas locais e especializadas no ambiente comum e múltiplo das tecnologias de comunicação e informação. Os profissionais da área, os programas nacionais e internacionais estariam hoje inseridos nesse novo processo de indagação.

A tarefa não é simples. Qual seria a pergunta certa para identificar procedimentos que possam facilitar essa participação e aprendizagem social, sem suprimir a autonomia dos implicados para definição crítica e reflexiva de seu posicionamento nesses cenários? Que equação é possível entre adaptação, inclusão e autonomia? Qual é o ritmo e distribuição das mudanças em diferentes

setores e dimensões da vida social (na economia, na saúde, na educação, no consumo, no trabalho, no exercício da cidadania)?

Para os modernos, a razão era uma capacidade antropológica bem distribuída entre todos os homens, que se diferenciariam pelo exercício (bom, ruim, inexistente) dessa racionalidade conforme ou não os adequados procedimentos (metodologia). Tal seria, podemos dizer a competência racional do homem moderno. O agente dessa racionalidade seria assim um sujeito ideal ou um indivíduo qualquer que usufruía dessa capacidade genérica independentemente da sua posição social, sua temporalidade, seu contexto cultural. De fato, porém, só alguns preenchem as condições do desempenho daquela competência: homens, livres, proprietários (Kant, 1974). A demanda de “universalização” do acesso à informação parecia reafirmar essa universalidade antropológica da potencialidade da razão, substituindo agora o apelo moderno pelo método pela confiança contemporânea nos meios.

Pensadores que atuam como interlocutores articulados das grandes preocupações sociais, como Chomsky, Habermas, pesquisadores dos Estudos Sociais da Ciência, a Psicologia Cognitiva e da Educação, têm se ocupado com as mudanças dos parâmetros de experiência do homem contemporâneo e com as capacidades que se obtêm ou se aperfeiçoam e desenvolvem em processos de formação – cultural, escolar, profissional -, incluídas aquelas que permitiriam lidar com a informação (registros de conhecimento/ inscrições documentárias, significados estruturados, modo de apreensão da alteridade ou efeito de seus apelos).

Para Habermas, as potencialidades com que o homem enfrenta as contingências de sua história, não são deriváveis a priori da “natureza humana”, mas resultam de estruturas ou formas da cultura, que numa mesma instância, constituem as situações e os modos possíveis para que, ao menos dois sujeitos – *ego e alter* -, busquem interagir e se comunicar, visando ao entendimento, como condição de uma ação propriamente social. A principal competência do homem como ser social seria a competência de interação comunicativa, ancorada nas três dimensões funcionais de uso da linguagem: comunicativa, representativa, expressiva.

Uma das características da Teoria Crítica é associar os processos de individuação e socialização, de modo que as ações sociais são duplamente

condicionadas pela cultura e pela sociedade. Em Habermas, a informação pareceria adquirir dois significados: a) como apreensão da alteridade no mundo físico e social, b) como fixação (monológica) de sentido. É, porém, através dos processos comunicativos que, revertida em textos sujeitos a validação, converte-se em insumo de conhecimento, de deliberação e de tomada de decisão.

Podemos pressupor, assim, que a *competência informacional* poderia ser considerada como a capacidade de atualizar, revigorar e expandir as relações do sujeito com seus mundos de ação e de experiência, de acordo com seus fins e desejos, e de disponibilização/inscrição do excedente de significado obtido nessas relações, para atender as condições de objetivação e validação de uma ação comunicativa, em contextos de programas coletivos de ação. Assim, para Habermas, as competências cognitivas, comunicativas e expressivas, que tem como espaço comum de manifestação os usos da linguagem, são, em certa forma, interdependentes e indissociáveis.

Trata-se, porém, no pensamento de Habermas, daquilo que o homem comum vivencia em seus mundos cotidianos de vida, cujos entrancados de regras e sentidos prévios operariam como formas culturais, dinamizadas logo pelas novas aprendizagens e usos da linguagem. São assim ao mesmo tempo competências gerais e históricas de uma humanidade possível.

Como potencialidades genéricas do ser humano, sua realização e aperfeiçoamento estão ligados a dois processos socioculturais que estariam ancorados à inovação e à aprendizagem social: a) a descentração; b) a reflexão.

O conceito de descentração, apropriado da epistemologia genética de Piaget, é uma das bases de sustentação da teoria da ação comunicativa, já que nela adquirem alguma concretude psico-social as condições ideais de reciprocidade e simetria das relações intersubjetivas de uma sociedade que aspire a ética e a justiça. Em sua forma mais simples, “descentração” significa que, a partir de uma posição singular de um sujeito, numa perspectiva centrada e limitada por essa posição, um intérprete pode sempre revisar seus pontos de vistas e pode recriar e harmonizar uma pluralidade de perspectivas. Piaget observa que “... *cada centração isolada é deformante enquanto incompleta e conduz à superestimação do elemento centrado*”. A descentração é assim uma condição epistemológica da objetivação, mas também da ética e das formas participativas deliberativas da política.

É característico do processo que, em qualquer dos patamares de desenvolvimento, leva do egocentrismo à descentração, subordina o progresso do conhecimento a uma revisão constante das perspectivas. [...] o progresso do conhecimento não é aditivo e que o fato de acrescentar um conhecimento a outro não é suficiente para a formação de uma atitude de objetividade. Esta supõe, ao contrário, uma descentração, isto é, uma revisão contínua das perspectivas: o egocentrismo é o estado de indiferenciação que ignora a multiplicidade das perspectivas, enquanto que a objetividade supõe, ao mesmo tempo, uma diferenciação e uma coordenação dos pontos de vista (Inhelder & Piaget, 1976, p. 256, citado em Guimarães, 2009, 259).

Para Habermas, a comunicação, que é condição de formações sociais legitimadas pela reciprocidade e a participação de todos, é também o *locus* da distorção de suas potencialidades, das estratégias encobertas e da desinformação, daí da importância dos processos crítico, reflexivos e de cunho avaliativo. O homem contemporâneo é requerido como nunca antes a possuir capacidades de discriminar, selecionar e avaliar ofertas e recursos que se manifestam como sendo da ordem da informação. As esferas do discurso público são assim sempre uma zona em permanente construção.

Nos estudos sociais da ciência, com uma forte influência da teoria ator-rede, cuja tese da “simetria forte” (tratar no mesmo plano, como “atantes” as pessoas e as coisas), não poderia tratar-se de atributos (capacidades, habilidades) de um agente humano senão em relação com meios, recursos, coisas.

Para alguns autores a “perícia” (expertise) seria uma atribuição real de um agente e não algo que lhe é meramente atribuído pelos outros. A “expertise” é própria de quem tem experiência num domínio, ainda que não este formalmente qualificado. Por exemplo, os criadores de carneiros foram consultados junto aos cientistas acerca da duração dos efeitos da reatividade, ainda que não fossem biólogos nem físicos nucleares.

Entre os níveis de *expertise*, há que diferenciar os “contribuintes” e os que possuem “competência [expertise] interacional”, ou seja, tratam-se de indivíduos capazes de entender e traduzir uma linguagem científica e especializada e atuar como intermediários de uma comunidade de especialistas, para um público amplo; seria muitas vezes o papel do jornalista, do escritor e do professor. A competência interacional não implica, por exemplo, poder contribuir

com novos conhecimentos num domínio especializado. Ou seja, um jornalista de uma sessão científica de uma revista de bancada, poderia falar de radioatividade, das medidas de segurança em relação ao meio ambiente, estabelecendo um elo entre o físico nuclear, o ambientalista e as pessoas comuns, mas não poderia aportar novas informações ou conhecimentos de valor objetivo sobre a radioatividade (como “contribuinte”).

Trata-se de um ponto de vista interessante, já que valoriza o conhecimento tácito e construído “na prática” (o caso dos aportes epistêmicos dos criadores de carneiros para os cientistas). Ao mesmo tempo, trata de entender como alguém não qualificado numa área do conhecimento, por sua formação ou por sua experiência, poderia manter interlocução com comunidades de especialistas e participar na tomada de decisão sobre assuntos científicos.

Entre as importantes críticas a esta posição, uma das mais fortes vem da linha das teorias ator-rede, por duas razões: a) dissocia a questão da agência dos contextos sociais, matérias e econômicos de produção e circulação dos conhecimentos; b) parece aceitar a existência de critérios diferentes e evidentes do que seja científico e do que seja político.

Para autores como Sheila Jasanoff, uma competência é sempre resultado de um contexto social de definição e autorização, sendo impossível sua análise e definição a partir de atores dissociados de seus contextos de ação e suas mediações simbólicas e materiais. Na teoria ator-rede, em geral, podemos considerar que o tema das “competências informacionais” é subsumido no tema das “mediações” (Latour, 2008). Poderíamos dizer assim que, na Ciência da Informação, as abordagens das “competências” e da “formação” vão compor uma arena de debate com as abordagens dos meios, intermediações e mediações (Latour, 2008).

Demo (2007, 2010), desenvolve conceitos importantes para a revisão das abordagens da alfabetização ou competência informacional como “treinamento”. O conhecimento possui uma lógica de permanente reconstrução, e a ele cabe organizar informações diversas e, por vezes, singulares em relatos e argumentos. Não entenderíamos, porém, a informação como composta de unidades discretas e fixas, plausíveis de armazenagem, para posterior re-utilização. Assim como não podemos reconstruir o vôo de um pássaro a partir de um exemplar empalhado, a informação não está na fonte, na inscrição,

no conteúdo, no código, mas tampouco está no intérprete ou nos universos de sua referência, senão numa relação preferencial, em cada caso, entre todas essas instâncias e componentes. No voo entendemos mais sobre um pássaro que, a partir de um pássaro empalhado, sobre seu voo. Logo, fontes, inscrições, disponibilizam acesso às informações se disponibilizam também, minimamente, a reconstrução da rede de sua geração.

Um dos conceitos interessante de Demo é falar em plural das “alfabetizações”, como consequência dos plurais cenários textuais, hipermídias, modais. Esse denso e heterogêneo tecido de textualidades perpassa todas as esferas da vida social, de modo que é parte de toda forma de vida construir eficientes narrativas que organizem as pluralis textualidades (Demo, 2007, p. 555 e ss.).

Ao mesmo tempo, as alfabetizações múltiplas nos pluralizam nos papéis de leitor e de autor, contribuindo para desfazer as concepções essencialistas da identidade.

Estas e outras abordagens em torno da informação e a formação (bildung), são questões chave da Ciência da Informação, no Brasil e suas contribuições para a inclusão social, digital, informacional e produtiva.

Numa visão panorâmica, poderíamos afirmar que as questões da inclusão informacional e produtiva têm encontrado um novo espaço na Ciência da Informação, além da esfera da educação formal, a partir de duas perspectivas. Em primeiro lugar por serem itens de preocupação no domínio dos estudos de *política de informação*. Num momento em que as questões da *governança* encontram novos espaços de problematização, tal como a Internet, a Universidade, ou a governança das ações de informação, a linguagem da gestão e da política oferecem as ferramentas analíticas mais eficazes para pensar nos ambientes complexos de dispositivos informacionais em que acontecem os processos de transmissão, memória e inovação social e cultural.

Em segundo lugar, pela impossibilidade, tanto do ponto de vista conceitual como prático, de manter as ações formais de informação restritas a um único e qualquer sistema de informação: isso requer horizontes de problematização capazes de alocar ao mesmo tempo modelos gerais e que facilitem a descrição de plurais casos singulares. Os estudos do *comportamento informacional*, como subárea de pesquisa, oferecem essa possibilidade, não

só por dissociar o agente das ações de informação do sistema de informação, mas também por dissociar a ação de informação da busca e uso de informação, indagando outras modalidades das ações e agências de informação (autorria, gestão, ética, modelos híbridos e colaborativos de ação). (Pettigrew K.E., Fidel, R., & Bruce, H., 2001; Given et al., 2012; D. Case, 2012). Nesse ponto de vista, em que a informação é considerada como construto de uma modalidade de ação e de um uso situado da linguagem, a posição de alguns temas tradicionais (como usuário e relevância) mudam de posição no diagrama dos programas de pesquisa da Ciência da Informação. Com essa perspectiva, uma unidade mínima de análise e pesquisa, e domínio virtual de qualquer aprendizagem, seriam as ações e práticas de informação, muito bem representadas pelas ações de inclusão.

## Considerações finais

Mesmo com o desenvolvimento da ciência da informação os indicadores revelam que a exclusão social tem aumentado em algumas regiões do mundo, como por exemplo a America Latina, o caribe e os países Africanos, etc. Para combater esse problema os meios são o fortalecimento do processo educacional e informacional. Na verdade, na nossa região, temos inúmeros exemplos de bibliotecas e escolas que excluem alunos e usuários da sociedade da informação. Em políticas públicas historicamente sempre apareceu a oferta pobre para o pobre, como é notória a condição da escola, universidade e da biblioteca: uma escola menor, uma biblioteca menor, para a maioria da população mais pobre. Realiza-se um tipo marginal de inclusão: colocam-se pessoas diferentes dentro do sistema, mas em sua margem em posição inferior.

Outro grave problema é que a proposta educacional e informacional foi atropelada por pelo menos dois percalsos. Primeiro, não preparou a universidade, os professores e os profissionais da informação para este desafio, o que redundou, muitas vezes, em procedimentos ainda mais excludentes. Minimizou-se a empreitada, supondo que misturando tudo na sala de aula e na biblioteca a inclusão seguiria conseqüentemente. Segundo, quando se insiste em excesso em tratar pessoas marcantememte diferentes de modo obsessivamente igual, tornamo-las ainda mais desiguais.

Na área informacional os críticos sugerem um novo modelo de transferência da informação e do conhecimento. Nesse novo modelo a formação do investigador tem que se iniciar no ensino fundamental com o fortalecimento da biblioteca escolar, pois a biblioteca tem que conduzir a política de coordenação pedagógica, baseada nas coleções impressas e virtuais e um amplo trabalho de capacitação em competência informacional para os alunos.

Um novo modelo de biblioteca pública também se faz necessário. Biblioteca Pública como centro integrador e de fortalecimento da comunidade. Dependendo do estágio de desenvolvimento comunitário muitas vezes será necessário segmentar o mercado, como inúmeras bibliotecas européias já estão fazendo. Devido a crise econômica a biblioteca tem que aperfeiçoar seu modelo de inclusão social, criam programas e serviços para a geração de emprego e renda.

Um novo papel fundamental também é previsto para as bibliotecas universitárias. As coleções impressas e digitais foram fortalecidas durante os últimos anos, no entanto a principal barreira é que a maioria dos usuários trazem os vícios da investigação no ensino fundamental e médio que é baseado na cópia e no plágio. Transformar esses usuários em produtores de informação, dando prioridade para a autoria e não para a cópia, exige cada vez mais um programa de capacitação em alfabetização informacional e principalmente em inclusão informacional que é muito mais importante e abrangente do que a inclusão digital.

## Referências

- Albagli, S. Novos espaços de regulação na era da informação e do conhecimento. In: Lastres, H. M. M.; Albagli, S. (Org.). Informação e globalização na era do conhecimento. Rio de Janeiro: Campus, 1999. p. 290-313.
- Belkin, N. "The cognitive viewpoint in information science", *Journal of Information Science*, Vol. 16 No. 1, pp. 11-15, 1990.
- Demo, Pedro. Alfabetizações: desafios da nova mídia. *Ensaio: aval. pol. públ. Educ.*, Rio de Janeiro, v. 15, n. 57, p. 543-564, out./dez. 2007.
- Demo, Pedro. TEXTOS DISCUTÍVEIS – 24- Habilidades e Competências. Disponível em: < [http://pedrodemo.blog.uol.com.br/arch2010-07-25\\_2010-07-31.html](http://pedrodemo.blog.uol.com.br/arch2010-07-25_2010-07-31.html) >

- González de Gómez, Maria Nélica. O objeto de estudo da Ciência da Informação: paradoxos e desafios. *Ciência da Informação*, Rio de Janeiro, v.19, n.2, p.117-122, jul./dez.1990
- González de Gómez, Maria Nélica. Os estudos sobre Alfabetização Informacional: Aportes da Ciência da Informação. Relatório de Pesquisa, Brasília, IBICT, 2011.
- HABERMAS, J. *Técnica e ciência como ideologia*. Lisboa, Edições 70, 1997.
- Hjørland, Birger; Albrechtsen, Hanne. Toward a new horizon in information science: domain-analysis. *Journal of the American Society for Information Science*, v.46, n.6, p.400-425, Jul.1995.
- Jasanoff, Sheila. "Breaking the waves in Science Studies: comment on H. M. Collins and Robert Evans. The third wave of Science Studies". *Social Studies of Science*, Vol. 33, No. 3, p. 389-400.2003.
- Latour, Bruno. *Reensamblar lo social. Una introducción a la teoria del actor-red*. Buenos Aires: Matinal, 2008.
- Miranda, Antonio L.C. de; Oliveira, Cecília L; Suaiden, Emir José. A Biblioteca Híbrida na Estratégia da Inclusão Digital na Biblioteca Nacional de Brasília. *Inclusão social*, Brasília, v. 3 n. 1, p. 17-23, out. 2007/mar., 2008.
- Piaget, Jean & Inhelder, Bärbel. *A representação do espaço na criança*. Porto Alegre. Artes Médicas, 1993.
- Pettigrew K.E., Fidel, R., & Bruce, H. Conceptual frameworks in information behavior. *Annual Review of Information Science and Technology*, v.35, 2001, p.43-78.
- Wilson, T. The behaviour/practice debate: a discussion prompted by Tom Wilson's review of Reijo Savolainen's Everyday information practices: a social phenomenological perspective. Lanham, MD: Scarecrow Press, 2008. *Information Research*, 14(2) paper 403, 2009. Disponível em: <http://InformationR.net/ir/14-2/paper403.html>.

