

MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA: o papel do arquivista pós-custodial

Gleise Brandão¹
Jussara Borges²

RESUMO: A proposta deste trabalho é discutir o papel do arquivista pós-custodial no âmbito da mediação da informação arquivística, além de traçar pontos interdisciplinares entre a Ciência da Informação e a Arquivologia no tocante à mediação da informação. O trabalho adota abordagem qualitativa e descritiva, partindo de análise da literatura para aprofundar o assunto conceitualmente. Os resultados indicam que a Arquivologia possui aportes teóricos que sustentam a mediação da informação pós-custodial. Conclui-se que, devido às suas particularidades, a Arquivologia acaba por imprimir um novo olhar sobre o modo de mediar a informação.

Palavras-chave: Mediação da informação; Mediação da informação arquivística; Arquivologia pós-custodial.

MEDIATION OF INFORMATION ARCHIVE: the role of post-custodial Archivist

ABSTRACT: The purpose of this paper is to discuss the role of post-custodial Archivist under the mediation of archival information, and draw interdisciplinary points between the Information Science and Archival regarding the mediation of information. The paper adopts qualitative and descriptive approach, from literature review to deepen the subject conceptually. The results indicate that the theoretical support has Archivology that support the mediation of post-custodial information. It was concluded that due to its characteristics, the Archivology just to print a new look at how to mediate information.

Keywords: Information Mediation; Mediation of archival information; Archival post-custodial.

1 INTRODUÇÃO

A mediação da informação, bastante presente nos estudos e práticas bibliotecárias, ainda é uma novidade para os arquivistas. Embora na prática tal conceito esteja imbricado nos fazeres profissionais dos arquivistas, pouco se discute sobre a temática nos estudos e pesquisas no campo da Arquivologia. Considerando uma sociedade cada vez mais alicerçada

¹ Mestranda em Ciência da Informação e graduada em Arquivologia pela Universidade Federal da Bahia (UFBA). E-mail.: gleise.br@gmail.com

² doutora em Comunicação e Cultura Contemporâneas (Póscom-UFBA) e professora adjunta (ICI-UFBA). E-mail: jussarab@gmail.com

pelo uso da informação, parece imprescindível que o arquivista venha a atuar de forma consciente na mediação e formação de usuários de informação. Por isso, ressalta-se a importância de abordar a mediação da informação em outros ambientes de transferência e apropriação da informação que não apenas bibliotecas e centros de documentação.

A função de mediador da informação é essencial para bibliotecários, arquivistas e documentalistas, já que sua prática profissional envolve disponibilizar a documentação para o usuário (RIBEIRO, 2010). No que concerne aos arquivistas, Lousada, Almeida Júnior e Valentim (2011, p. 249) afirmam que:

A questão relacionada ao acesso, apropriação e uso envolve a mediação do profissional arquivista, tema que ainda é pouco discutido no âmbito da Arquivologia. No entanto, esse cenário vem se modificando e vem ganhando destaque e reconhecimento quanto a sua importância, uma vez que até então não se levava em consideração o usuário. Contudo, atualmente há a preocupação de disponibilizar informações a fim de atendê-los de forma eficiente.

Nesse sentido, entende-se que ao arquivista também pode ser conferida a função de agente mediador, se considerado que no próprio fazer arquivístico, ao analisar, organizar e disseminar a informação, esse profissional está também intermediando a relação entre o usuário e a informação. Conforme Neves (2011, p.414), a mediação possui um conceito “amplo, podendo ser uma interferência que estimula um salto por meio de instrumentos, símbolos, mas também com o apoio de outros sujeitos.”

Devido às influências do paradigma custodial, a ideia de mediar para o arquivista esteve por muito tempo atrelada a “uma concepção de mediação passiva e até contrária ao utilizador, porquanto a prioridade estava na guarda do patrimônio cultural incorporado e acumulado e não no acesso ou na difusão plena.” (RIBEIRO, 2010, p. 65).

Como observa Silva (2010), o profissional da informação (arquivistas, bibliotecários e museólogos) assume um papel de “guardador” do documento, estabelecendo uma certa relação de poder para com a documentação sob sua custódia. Porém, com a Era da informação e o desenvolvimento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) essa informação tende a escapar do controle desse profissional, que é forçado a rever seu papel em direção à promoção do acesso.

Com as transformações na sociedade contemporânea - entendida por Silva (2010) como Sociedade da Informação ou por Castells (2000) como Sociedade em Rede -, onde a informação é considerada insumo elementar para o desenvolvimento das diversas atividades humanas, as necessidades informacionais se intensificam e há maior demanda por informação.

Em decorrência disso algumas alterações são, então, percebidas no escopo arquivístico que sofre uma transição para o paradigma pós-custodial mais centrado nas necessidades informacionais do usuário.

Diante deste cenário, começa-se a discutir sobre uma mediação voltada para o usuário ativo – chamada de mediação pós-custodial – que reconhece sua necessidade informacional, busca informações para satisfazê-la, que critica e avalia a informação recebida e não mais para o usuário passivo que esperava seu problema ser resolvido pelo profissional da informação. Como é observado por Ribeiro (2010, p. 67, grifo nosso):

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.**

Vê-se que os usuários diante da precisão de satisfazer às suas necessidades informacionais e dos diversos recursos e mecanismos informacionais de fácil acesso disponíveis na Internet, tornaram-se mais participativos no processo de busca e uso das informações. As facilidades de acesso e produção de informação propiciadas pelas TIC repercutem em mudanças comportamentais do usuário, que coloca-se como ator central no contexto da mediação da informação.

Assim, a mediação da informação precisa se voltar para o usuário, não apenas se preocupar em disponibilizar informações, mas se atentar para o acesso e uso que o usuário faz dessa informação e como se apropria dela, haja vista que a busca de informação não pode ser considerada um simples “ato de localização e processamento de matéria cuja dimensão simbólica e destinos são indiferentes aos sujeitos e aos contextos de que participam. É, antes, movimento duplo e dinâmico de construção de identidade e de criação de significados para o mundo.” (PIERUCCINI, 2007, p. 4).

Diante disso, o objetivo deste trabalho é discutir o papel do arquivista pós-custodial no âmbito da mediação da informação arquivística. Também pretende-se traçar pontos

interdisciplinares entre a Ciência da Informação e a Arquivologia, por meio da mediação da informação. Com uma abordagem qualitativa e descritiva, a pesquisa bibliográfica configura-se fundamento conceitual e metodológico necessário para analisar e aprofundar a inter-relação da mediação da informação nos campos da Ciência da Informação e da Arquivologia, além de compreender como se insere o arquivista sob o paradigma pós-custodial nesse contexto.

2 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO NO ÂMBITO DA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

A mediação da informação pode ser compreendida como um processo relacional que envolve a tríade: profissional da informação, informação e usuário, visando à apropriação da informação a partir de uma necessidade informacional. Isso não significa que tal processo seja estático e linear, pois está sujeito a interferências várias, inclusive do profissional que ao mediar a informação interfere com seus conhecimentos conscientes e inconscientes.

Para Almeida Júnior (2009), a mediação da informação tem como ponto fundamental a interferência, assim não se faz bem representada pela imagem de uma ponte, já que nessa representação está embutida a ideia de neutralidade que torna a mediação estática. Nessa perspectiva, define a mediação da informação como:

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 de informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional. (ALMEIDA JÚNIOR, 2009, p. 92).

A mediação da informação pode estimular e promover um salto qualitativo nos sujeitos, que pode ser entendido como “a mudança de um estado para outro, distinguindo-se de outras transformações por ser evidente na realidade da matéria.” (NEVES, 2011, p.413). Assim, o mediador da informação é considerado nesse contexto como um estímulo para essas transformações na matéria.

Nessa perspectiva, Oliveira (2011) defende que a associação do termo negociação aos processos gerais de mediação da informação pretende construir bases para conceber mediações educativas e culturais pautados pelo diálogo e articulação, pois afirma que “em uma relação de imposição, apenas uma das partes possui voz, cabendo à outra, obedecer.” Dessa forma, destaca a negociação como a melhor forma de efetivar uma prática cultural, já que possibilita que os sujeitos envolvidos expressem em seus pontos de vista, reflexões e decisões sobre o melhor encaminhamento a ser dado ao treinamento.

Essa questão retoma a discussão acerca do caráter estático da mediação criticada por Almeida Júnior (2009) e se relaciona com a visão custodial dos arquivos. De acordo com Ribeiro (2010), na visão custodial é comum o profissional possuir uma relação de domínio da informação, com uma conotação técnica e erudita muito apropriada às ideias de preservação e guarda da memória, mas que relega ao usuário um papel passivo; o foco centra-se no sistema de informação e não nas necessidades dos usuários. Assim, o usuário precisa se adequar ao sistema para satisfazer suas necessidades de informação. Destaca-se a condição passiva atribuída ao usuário, que não é considerado como sujeito ativo no processo de mediação.

Com base nisso, Ribeiro (2010) defende o estudo de utilizadores, isso inclui entender o comportamento e as necessidades informacionais daquele que procura informação e poderá se tornar um utilizador regular. A mediação, nesse sentido, tem o papel de analisar elementos referentes ao acesso e uso com relação aos serviços de informação, se interagem com os utilizadores e como estes se comportam, de acordo com suas necessidades. Os media e outras formas sociais de comunicação e interação também são considerados como mediadores, pois permitem que os utilizadores se apropriem da informação. Além disso, o utilizador é visto como ser ativo que procura, avalia e usa a informação de que necessita. Com base nisso, a autora entende que a mediação precisa estar mais voltada a esse novo utilizador e em todos os ambientes que ele transita, especialmente a Web, articulando os novos e velhos suportes.

Nessa perspectiva, considera-se que “a apropriação da informação não é por nós compreendida como um ato imediato, mecânico ou ‘natural’. É, antes, um ato produtivo, envolvendo a mobilização de diferentes capacidades em movimentos de construção de sentidos.” (PIERUCCINI, 2007, p.2). E por essa razão, a mediação da informação precisa se voltar para o usuário, não apenas se preocupar em disponibilizar informações, mas também quanto ao uso que os usuários fazem dessa informação e como se apropriam dela.

[...] *buscar*, conforme defendemos, não é simplesmente ato de localização e processamento de matéria cuja dimensão simbólica e destinos são indiferentes aos sujeitos e aos contextos de que participam. É, antes, movimento duplo e dinâmico de construção de identidade e de criação de significados para o mundo. (PIERUCCINI, 2007, p. 4)

Observa-se que o usuário passa a interagir com os novos recursos informacionais, porém esse usuário apesar de ativo ainda não se mostra totalmente preparado para lidar com a informação ante a grande proliferação de recursos, muitas vezes, dispersos e desorganizados.

Em nossas bibliotecas e escolas, a busca de informação é deixada, quase sempre, a cargo de um público que não foi ensinado a pesquisar, nem na escola, nem na biblioteca, nem em casa. Tudo se passa como se a construção do conhecimento acontecesse natural e espontaneamente, sem implicar aprendizagens complexas e múltiplas para que se realize. (PIERUCCINI, 2007, p.2)

O público, ao qual se refere Pieruccini (2007), trata-se do usuário que necessita de instrução e orientação no processo de busca e uso da informação para que possa desenvolver suas atividades cotidianas e solucionar o gap – espécie de lacuna cognitiva, isto é, a falta de determinado conhecimento ou questionamentos para os quais as pessoas têm de construir sentido (DERVIN, 1983), que motivou a busca por informação. Isso significa dizer tornar-se competente em informação.

Para se tornar competente em informação, esse usuário tem de passar por um processo dinâmico de desenvolvimento cognitivo mediado pela interação do sujeito com o mundo e mediado por um profissional mais experiente em selecionar e organizar as informações. O usuário que é competente em informação reconhece e identifica a sua necessidade informacional e pode assumir uma posição de independência ao mobilizar seus conhecimentos, habilidades e atitudes para atingir seus objetivos, tomar decisões e resolver seus problemas de forma autônoma (MIRANDA, 2006; NEVES, 2011; ALA, 1989).

Estas são questões próprias da mediação da informação sob a abordagem pós-custodial, que se dedica a conhecer o “comportamento informacional do utilizador 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.” (RIBEIRO, 2010, p. 67).

A mediação da informação precisa, portanto, extrapolar a simples pesquisa e disponibilização de informações, para abarcar todo o processo que leva à apropriação da informação pelo usuário. Essa aprendizagem pode ser mediada por profissionais da informação (bibliotecários, arquivistas e cientistas da informação). No caso deste trabalho, direciona-se o olhar especialmente aos arquivistas.

3 MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA À LUZ DO PARADIGMA PÓS-CUSTODIAL

Além da Ciência da Informação outras áreas do conhecimento têm se dedicado aos estudos voltados a entender a apropriação da informação a partir da mediação da informação e da competência em informação como, por exemplo, a Biblioteconomia e mais recentemente a

Arquivologia. Diante disso, nesta seção busca-se compreender como se aplica os conceitos da mediação pós-custodial às informações orgânicas e ao exercício profissional do arquivista.

Já é possível encontrar na literatura brasileira, ainda que timidamente, alguns estudos que inserem a Arquivologia e o arquivista no contexto da mediação da informação ou como mediador da informação arquivística, a citar Lousada, Almeida Junior e Valentim (2011); Lousada e Almeida Junior (2013); Gama e Ferneda (2010); Ferreira e Almeida Junior (2013).

Para Gama e Ferneda (2010) a apropriação da informação no âmbito da arquivística está atrelada ao comportamento informacional dos usuários de arquivo. Os autores fazem uma distinção do comportamento informacional dos usuários dos arquivos corrente/intermediário para com os usuários de arquivo permanente.

Sobre a apropriação da informação que ocorre nos usuários dos arquivos corrente e intermediário, denominado grupo primário que tanto interage quanto interfere no contexto de produção documental, Gama e Ferneda (2010, p. 152) afirmam que:

Durante a vigência do valor primário a informação orgânica está disponibilizada ao produtor, sendo vedado o acesso ao público. Neste contexto a informação registrada nos documentos de arquivo é utilizada para os fins pelos quais foi produzida. O usuário, especialista em uma determinada área de atuação, está inserido no ambiente de produção e conhece a estrutura funcional onde atua. [...] É possível afirmar que o grupo primário é um agente de produção informacional que gera a se apropria da informação orgânica simultaneamente. Por meio dessas incorporações o grupo registra sua atuação nos eventos administrativos. O contexto de produção é dinâmico e a massa documental cresce constantemente.

Por outro lado, de acordo com a visão dos autores, o segundo grupo não pode ser considerado produtor da informação, mas sim investigador. Para Gama e Ferneda (2010, p. 153) o usuário não pode interferir diretamente no conteúdo informacional apenas pode interferir indiretamente por meio da escolha das fontes documentais e interpretação das informações de modo a influenciar outros indivíduos.

Os usuários do grupo secundário encontram-se, portanto, fora do contexto de produção documental do acervo de arquivos permanentes e, embora possam se apropriar da informação orgânica e com ela interagir, não exercem interferência direta nos eventos ali registrados, atuando apenas como investigadores dos mesmos. Isso não significa que o grupo secundário mantenha uma atitude passiva frente ao acervo.

Esse processo de mapeamento e escolha das fontes documentais pode ser associado à competência informacional, isso porque ser competente em informação inclui saber identificar

as fontes de informação para iniciar a busca informacional e, conseqüentemente, recuperar informações pertinentes às necessidades que se deseja atender. Assim, definir adequadamente as fontes a serem consultadas influi diretamente na recuperação da informação.

Já Ferreira e Almeida Júnior (2013) trabalham com o conceito de informação defendido por Buckland (1991) que define três diferentes níveis da informação: a informação-como-coisa materializada nos documentos com a finalidade de comunicar; a informação-como-processo que depende da circunstância na qual um conhecimento é modificado através do que foi informado; e a informação-como-conhecimento que acontece em consequência dos níveis anteriores e refere-se ao ato de compreender o resultado da modificação do conhecimento do indivíduo que teve contato com um suporte informacional. Nessa perspectiva, a visão dos autores sobre o processo de apropriação da informação por meio da informação arquivística é baseada nessa teoria:

[...] o processo informação-como-coisa, informação-como-processo e informação-como-conhecimento requer, substancialmente, interferências: seja por instrumentos materiais, seja por processos cognitivos e/ou “mentais” capazes de subsidiar a interação da totalidade da informação nesse ciclo e garantir sentido, significado a ela. Ora, a partir da leitura de um documento, é possível que as informações geradas, nesse momento, associem-se às informações que o indivíduo já possui, constituindo um “processo” no qual a alteração/modificação de seu conhecimento dá-se acrescentando ou questionando um conhecimento prévio. (FERREIRA; ALMEIDA JÚNIOR, p.160-161)

O conceito de protoinformação adotado por Almeida Júnior considera a interação entre sujeito, suporte e conhecimento para a formação completa da informação:

O enfoque nos usuários dos equipamentos informacionais (arquivos, bibliotecas, museus e centros de documentação), dimensiona a mediação da informação, de forma a contemplar todo o escopo do processo informacional - desde o suporte onde a informação está registrada até a sua relação com os usuários, passando pelos procedimentos técnicos dos profissionais da informação. Nesse processo, a informação ainda não está “completa”, está em fase “embrionária”; por isto, caracterizada como “protoinformação” por anteceder a sua relação e apropriação pelos sujeitos (ALMEIDA JÚNIOR, 2007, p. 34). p.160

No entanto, essa relação usuário-suporte só será efetiva caso o indivíduo tenha subsídios para se apropriar da informação e altere um conhecimento que já tem adquirido, tornando assim possível transformar a protoinformação em informação no âmbito do universo cognoscível (FERREIRA; ALMEIDA, 2010).

O ponto de vista defendido Gama e Ferneda (2010, p. 153) – de que “embora não possa interferir diretamente nos eventos nem tampouco possa alterar o teor de informação

contida nos documentos, o pesquisador poderá interferir na escolha das fontes ou ainda na interpretação das transações administrativas” – pode ser contraposto ao conceito de protoinformação defendido por Almeida Júnior, no qual a informação é construída a partir da relação entre o usuário e a informação registrada. É importante observar que o próprio ato de se apropriar da informação já retira o usuário da condição de receptor da informação e o coloca no contexto de produtor.

Evidenciam-se as mudanças sofridas no comportamento informacional dos usuários de arquivos como consequência das transformações ocorridas na sociedade. A transição dos arquivos físicos para o ambiente digital, por exemplo, traz novos desafios à mediação da informação arquivística, isso porque surgiram novas possibilidades para se promover a apropriação da informação. Dessa forma, faz-se necessário compreender os novos rumos que tem tomado a Arquivologia frente às mudanças da sociedade na Era da informação.

3.1 OS NOVOS RUMOS DA ARQUIVOLOGIA NA PÓS-MODERNIDADE

É possível notar que as mudanças práticas e epistemológicas ocorridas no escopo da Arquivologia são reflexos das influências das transformações percebidas no cenário sociocultural. A evolução da disciplina é marcada pela definição de dois paradigmas, o custodial e o pós-custodial. De acordo com Ribeiro (2011), tais paradigmas podem ser representados em três fases: a fase sincrética e custodial; a fase técnica e custodial; e a fase científica e pós-custodial. As duas primeiras fases apresentadas correspondem ao paradigma custodial, que teve início após a Revolução Francesa e acentuam o caráter tecnicista e historicista da Arquivologia; e a última compreende o paradigma pós-custodial, que revela a natureza informacional e científica da área.

No paradigma custodial, destacam-se duas correntes do pensamento arquivístico: a Arquivologia Clássica e/ou Tradicional mais ligada aos arquivos permanentes e o records management direcionado aos arquivos ativos e semi-ativos. “A primeira, tradicional, exerce uma hegemonia internacional no plano teórico e prático. A segunda, norte-americana, tem uma hegemonia prática local no que concerne no tratamento dos arquivos administrativos, especialmente os empresariais.” (LOPES, 2013, p. 123).

A visão custodial representa uma grande contraposição aos conceitos defendidos até aqui, pois centra-se na posição do usuário como receptor passivo que depende do sistema para orientar sua busca. A mediação pós-custodial tem seus pilares centrados no usuário e, por essa

razão, coloca-o na condição de receptor ativo - influenciado pelos aspectos psicológicos, emocionais etc. - e que analisa e avalia a informação de acordo com suas necessidades.

Em meados da década de 1980, a Arquivologia Clássica abre espaço para o surgimento uma nova linha de pensamento, isso devido há ruptura do paradigma custodial em prol do paradigma pós-custodial. E, mais uma vez, o contexto tem forte influência. A Era da Informação junto ao surgimento e desenvolvimento das TIC levaram a novas formas de produção documental, bem como seu acesso e uso.

Esse novo paradigma está relacionado à fase informacional e científica, defendida por Ribeiro (2011), na qual há a valorização da informação que passa a ser tida como objeto de estudo da área. “Antes entendido como um conjunto de documentos produzidos e/ou recebidos por uma pessoa física ou jurídica no desempenho de uma função específica, o objeto da disciplina passa a ser o conjunto de informações orgânicas.” (TOGNOLI, 2010, p. 56)

Com a entrada da Arquivologia no paradigma pós-custodial houve a necessidade de reformulação do pensamento arquivístico para atender às demandas da sociedade, com isso surgem três novas correntes: a Arquivologia Integrada, a Arquivologia Funcional e a Diplomática Arquivística. Embora cada abordagem tenha seus princípios e particularidades, destinam-se a um mesmo fim "garantir a organização do conhecimento arquivístico e a sustentação da disciplina em um momento de rupturas paradigmáticas e inovações tecnológicas." (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 42).

A Arquivologia Integrada busca unir os conceitos da Arquivologia tradicional ao records management, reforçando o conceito do ciclo vital dos documentos que abrange o arquivo corrente, intermediário e permanente. Ao enfatizar a informação como seu objeto de estudo e não apenas o documento acaba por inserir a Arquivologia na "era da informação" e aproximá-la da Ciência da Informação. Como corrobora Tognoli e Guimarães (2011, p. 27):

[...] a partir dos anos 1980, uma nova abordagem surge no Canadá francês, com a intenção de reintegrar a disciplina, trabalhando novamente com todo o ciclo documental, dos documentos correntes até os permanentes. É a chamada Arquivística Integrada, cujos estudos estão baseados nas realidades europeia dos documentos históricos e norte-americana da gestão documental.

No que tange à Arquivologia Funcional, a abordagem surge com base nos estudos de Terry Cook que defende que novas reformulações são necessárias para englobar o contexto sócio-cultural e ideológico de criação de documentos. Assim, a Arquivística Funcional busca estabelecer relações entre os criadores de documentos, as funções que desempenham e os

registros. "O foco passa a ser externo e não mais interno. O que se deve levar em conta é o contexto e o processo do documento. Uma visão macro e não micro e limitada [...] visando mudar o foco da disciplina - do registro para o processo que o gerou." (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 30)

Para Terry Cook o foco "está externamente no que eu chamei de 'ato criativo ou intenção de autoria ou contexto funcional por trás dos documentos' mais do que internamente nos próprios documentos." (COOK, 2012, p. 134-135)

Já a Diplomática Arquivística visa reaproximar a Diplomática da Arquivologia, para tanto extrapola a análise da espécie documental para abranger a gênese documental e sua contextualização. Assim, propõe analisar "o contexto por trás do texto. A análise do criador para o documento, e não do documento para o criador". (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p. 40)

Observa-se que a corrente que mais se aproxima aos estudos relacionados à mediação da informação arquivística sob o paradigma pós-custodial é a Arquivística Integrada. Essa abordagem trabalha com uma noção de informação que muito se aproxima às ideias que envolvem a mediação. Para além disso, são apresentados conceitos da informação orgânica e informação não-orgânica:

Os termos informação orgânica e informação não-orgânica são frutos da abordagem quebequense. Aqui, a informação orgânica é definida como aquela que é produzida e/ou recebida no âmbito de uma atividade e a produção de uma ou mais informações orgânicas darão origem aos arquivos da instituição. Já as informações não-orgânicas são aquelas contidas em documentos bibliográficos, como as publicações e os materiais de referências, por exemplo. (TOGNOLI; GUIMARÃES, 2011, p.28)

Como se sabe, a Arquivologia Integrada se encarrega de estudar a informação orgânica, também chamada informação arquivística. Ainda é muito discutida a relação documento-informação, por isso há demasiada inconsistência no que diz respeito à terminologia e conceituação deste novo objeto de estudo. No entanto, para Carol Couture (1996 apud LOPES, 2013, p. 110) "em uma época onde o progresso tecnológico nos projetou na era da informação, deve atravessar a parede do formato – o documento – para ir à direção do conteúdo, a informação."

É nesse sentido que se procura neste trabalho vincular a mediação da informação ao âmbito arquivístico: na perspectiva de que as informações arquivísticas só adquirem sentidos e significações quando apropriadas pelos usuários, o que demanda diferentes níveis de mediação.

Embora tenha-se entendido que a Arquivística Integrada seja a corrente que mais se aproxima aos estudos voltados à mediação da informação arquivística com vistas à apropriação da informação, se reconhece que as demais abordagens – Arquivologia Funcional e Diplomática Arquivística – trazem contribuições importantes e que não poderiam ser desconsideradas no processo de mediação.

Esse novo olhar defendido pelos canadenses está diretamente relacionado com o conceito e os atributos da Mediação, uma vez que se encontra presente em todos os momentos do processo informacional: não somente na disponibilização da informação para o usuário mas também nas atividades realizadas pelo profissional. (LOUSADA, 2015, p. 100)

Por exemplo, a Arquivologia Funcional traz fortemente a questão da criação de documentos, o arquivista é também considerado produtor documental, que de certa forma relaciona-se à construção de sentido e significação à informação orgânica e registrada e indo ainda mais longe poderia ser entendida como uma forma de mediação implícita:

A preocupação do pós-modernismo com os “contextos semioticamente construídos” de criação de documentos reflete o interesse arquivístico de longa data pela contextualidade, pelo mapeamento do inter-relacionamento entre o produtor e o documento, para a determinação do contexto ao ler através e por trás do texto. (COOK, 2012, p. 139)

No caso da Diplomática Arquivística, a preocupação com a autenticidade e fidedignidade do documento nos remete à avaliação da informação, considerada um dos componentes da competência em informação onde são consideradas características como pertinência, relevância, autenticidade, confiabilidade e veracidade. Essa relação torna-se ainda mais aparente se forem considerados os novos contextos de produção e as influências das TIC que possibilitaram que registro, acesso e uso aconteçam também por meio digital.

Dessa forma, ressalta-se que embora sejam tratadas como abordagens distintas não devem ser vistas como absolutas e tampouco como forma de excluir ou sobrepor as demais. As correntes buscam compreender o pensamento arquivístico e adaptá-lo às transformações sociais, culturais, políticas e tecnológicas em voga na Pós-modernidade. Nesse sentido, “os arquivistas devem ser capazes de pesquisar, reconhecer e articular todas essas mudanças radicais na sociedade para então tratar conceitualmente do seu impacto na teoria, metodologia e prática arquivística.” (COOK, 2012, p;139). Essa articulação envolve a mudança de postura inclusive na forma de mediar a informação.

4 O PAPEL DO ARQUIVISTA ENQUANTO MEDIADOR DA INFORMAÇÃO ARQUIVÍSTICA

No contexto da mediação da informação arquivística, o arquivista é um dos atores centrais. Este profissional atua de forma ativa ao conduzir os usuários à apropriação da informação. Fala-se, portanto, do mediador pós-custodial que se contrapõe à antiga visão do profissional da informação como mediador, o qual possuía uma relação de domínio com a informação. Conforme Ribeiro (2013, p. 10, grifo da autora) sinaliza, o arquivista da era pós-custodial “será fundamentalmente um Profissional da Informação, com uma formação de base, suficientemente sólida e abrangente *que lhe permitirá exercer funções em qualquer contexto orgânico produtor/manipulador de fluxo informacional.*”

Neste contexto, ao gerir a informação organizacional e a mediar para o usuário, seja ele do quadro funcional da instituição em que atua – arquivo corrente e/ou intermediário – ou o público externo – arquivo permanente – não são exigidos do arquivista somente competências técnicas e instrumentais, mas também informacionais e cognitivas. Essas competências são classificadas como conhecimentos e habilidades profissionais e acadêmicos e envolvem, resumidamente, a capacidade de selecionar, organizar, representar e transmitir a informação, usar e avaliar fontes de informação, habilidade para manejar as tecnologias de informação, entre outros.

Parte das demandas por essas competências surgiu em decorrência da ruptura com o paradigma custodial, tecnicista e historicista no campo arquivístico e a emergência de um paradigma pós-custodial. A Arquivologia, sob o paradigma pós-custodial, torna evidente a necessidade de conhecimentos e habilidades específicas para lidar com a informação, pois vai além dos cuidados e tratamento para com o acervo documental, envolve atividades de análise, avaliação, organização, recuperação e disseminação da informação arquivística, independente do meio em que se encontre disponível, dentro ou fora dos limites físicos do arquivo.

Além disso, Almeida Júnior (2009) defende que a mediação está presente em todos os afazeres do profissional da informação e não somente no momento do atendimento, para partir para a ideia de que existem dois tipos de mediação: a mediação implícita e explícita: a primeira é feita sem a presença do usuário e a segunda necessariamente com a presença do usuário. Na mediação da informação explícita destacam-se os serviços de referência devido a sua proximidade com os usuários:

Grogan (2001, p.7-34) afirma que o serviço de referência proporciona assistência individual e direta a usuários que buscam informações em um determinado acervo. Tais serviços beneficiam tanto os usuários como a instituição mantenedora. Os usuários são beneficiados por encontrarem as informações de que necessitam e a instituição por demonstrar-se eficaz em promover um fluxo eficiente de informação que facilita a busca e acesso da informação pelo usuário.

De acordo com Gama e Ferneda (2010, p. 156), os arquivos possuem particularidades que tornam ainda mais necessário o serviço de referência:

Em um ambiente de arquivo encontrar-se-ão indivíduos que não estão familiarizados com o teor documental e indivíduos especializados em áreas afins. Diferentemente, entretanto, do acervo bibliográfico, o acervo arquivístico é constituído de informações documentais que não estão publicadas em coleções. Dessa forma, por mais especializado que o usuário possa ser, o serviço de referência será indispensável para a apropriação.

No paradigma pós-custodial, o usuário é motivado a que ele mesmo defina a estratégia de busca e a conduza para atingir suas próprias necessidades informacionais. Nessa perspectiva, o arquivista atua como mediador instruindo e orientando o usuário no aperfeiçoamento de suas competências infocomunicacionais.

A mediação da informação é comumente vinculada ao serviço de referência, que é responsável por identificar a necessidade de informação do usuário e prover os recursos necessários para satisfazê-la. No entanto, é importante ressaltar que boa parte das práticas arquivísticas relacionam-se direta ou indiretamente ao processo de mediação da informação. Por isso, não cabe restringir a mediação da informação arquivística apenas ao serviço de referência. Outras atividades relacionadas ao processamento técnico realizado pelo arquivista também podem influenciar o processo de mediar a informação, como a classificação, a descrição e a disseminação:

[...] a organização documental arquivística pode apresentar-se como uma ferramenta que prepara a “protoinformação” no âmbito da técnica, visando a sua transformação em uma “informação” no âmbito da relação profissional arquivista-usuário, de onde é possível constatar a progressão: documento (suporte) – organização documental - pesquisador/usuário – apropriação da informação – produção/modificação/alteração de conhecimento. (FERREIRA; ALMEIDA JUNIOR, 2013, p. 162)

A classificação implica em dar ordem aos documentos, distribuindo-os em classes e/ou grupos segundo um sistema ou método de classificação. Tal atividade busca analisar e identificar o conteúdo ou a função de um documento e selecionar a classe sob a qual o documento deve ser processado, determinando um código para sua recuperação. Assim, o

arquivista atribui significação ao documento a partir da sua interpretação e da escolha do elemento de classificação que varia de um arquivo para outro.

No caso da descrição, essa poderia ser tida também como mediação implícita porque tem a finalidade de representação do conhecimento. A definição do instrumento de pesquisa (guia, inventário, catálogo, etc) pode influenciar o processo de busca e uso da informação por parte dos usuários. Para Gama e Ferneda (2010, p. 159) “Os instrumentos de pesquisa, portanto, em conformidade com as normas nacionais e internacionais de descrição arquivística, auxiliarão os serviços de referência no que tange à promoção da mediação da informação nos arquivos permanentes”.

A fim de permitir que o processo de referência da informação orgânica fosse executado de forma mais dinâmica na fase de guarda permanente, a arquivologia desenvolveu o processo de descrição documental; sendo pautado na estrutura desenvolvida no arranjo dos fundos. Consiste na produção de instrumentos de pesquisa que possibilitam “a identificação, o rastreamento, a localização e utilização dos dados” (BELLOTO, 2006, p.179).

A avaliação documental traz um significado especial à mediação, pois deixa aparente que a ideia de neutralidade não se aplica no contexto da mediação da informação arquivística. Ao examinar minuciosamente o conteúdo dos documentos, registrando suas principais características (intelectuais e físicas) e verificando o grau de valores, o arquivista determina o valor do documento. Para Lousada (2015, p. 110), o processo de avaliação documental manifesta, entre outras questões, que:

Os arquivistas exercem um poder de interpretação sobre os documentos sob sua custódia, controlando e determinando o significado das fontes. Aí se estabelecem as relações de poder, defendidas pelos pós-modernistas, haja vista que os documentos produzidos são qualquer coisa menos resíduos inocentes, orgânicos e naturais de transações administrativas desinteressadas; pelo contrário, são instrumentos de poder com muito valor agregado.

Além de ser uma etapa decisiva para o processo de implementação de uma política de gestão de documentos, a avaliação é ainda responsável pela destinação final que será dada ao documento, se este será eliminado ou recolhido ao arquivo permanente, assim como definição dos prazos de guarda.

Por outro lado, ao considerar a transição para o ambiente digital e as influências do desenvolvimento das TIC no âmbito arquivístico percebe-se que a mediação da informação também pode ser vista ainda que indiretamente na arquitetura da informação. Gama e Ferneda

(2010, p. 160-161) explicam que a arquitetura da informação (AI) está relacionada à mediação pois:

A arquitetura da informação permite estruturar a construção de ambientes informacionais direcionados às necessidades dos usuários possibilitando-lhes recuperar informações. A aplicação da AI na elaboração de websites arquivísticos é fundamental para que os mesmos possam atender seus diferentes grupos de usuários com necessidades informacionais distintas.

A arquitetura da informação é, portanto, elemento indispensável na elaboração de sites arquivísticos que visem à mediação da informação orgânica registrada em arquivos permanentes.

Assim, acredita-se que os arquivistas precisam lidar com este novo ambiente informacional tanto para seu próprio aperfeiçoamento profissional quanto para mediar a informação e interagir com o usuário ativo e ainda mais conectado ao ciberespaço. Se o arquivista também é considerado um profissional da informação, este tem de extrapolar os limites do arquivo físico e adentrar outros espaços nos quais se lida com a informação.

3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Diante do exposto, conclui-se que há necessidade de adequar a mediação arquivística às demandas e necessidades informacionais dos usuários de informação e considerar as mudanças contextuais numa sociedade cada vez mais tecnológica e informacional. Para além de disponibilizar e tornar acessíveis as informações, urge repensar a função mediadora dos profissionais da informação.

A mediação da informação arquivística, conforme demonstrado neste trabalho, está presente em todo processo de tratamento da informação. Os aportes teóricos oriundos da Arquivologia pós-custodial embasam e aprofundam o papel mediador do arquivista ao avançar do foco no documento para o foco no usuário e sua necessidade informacional. Isso abre um leque de novas possibilidades de atuação para o arquivista porque o desprende do arquivo físico para situá-lo onde a informação e o usuário estiverem. Evidentemente novas ou renovadas competências se evidenciam, porque além da “lide” com informação, coloca-se a “lide” com o usuário. Para esse aspecto – das competências infocomunicacionais – avança o projeto de pesquisa do qual advém o presente trabalho.

Conclui-se também que a mediação aliada aos princípios da pós-modernidade passa a ser um instrumento para promover a significação e produção de sentidos a partir da informação e sua apropriação. Nessa perspectiva, cabe entender melhor a relação entre a

alfabetização e as competências infocomunicacionais que visam justamente à apropriação da informação.

Considerando a Arquivologia como área interdisciplinar à Ciência da Informação, acredita-se que estudos voltados para mediação da informação podem estreitar essas relações interdisciplinares. Além disso, ao contribuir com as discussões no que tange a esse tema no âmbito da Arquivologia, o estudo colabora para o desenvolvimento de estudos da Ciência da Informação, alargando seu espectro de análise.

REFERÊNCIAS

ALA. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report**, 1989. Disponível em:

<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential> . Acesso em: 25 mai. 2013.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009.

BELLOTTO, Heloísa. O Arquivista na sociedade contemporânea. In: BELLOTTO, Heloísa. **Arquivos Permanentes: tratamento documental**. – 4.ed. – Rio de Janeiro: Editora FGV, 2006. p. 299 – 306.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede**. 3.ed. São Paulo: Paz e Terra, 2000. v. 1.

DERVIN, Brenda. **An overview of sense-making research: concepts, methods, and results to date**. International Communication Association annual meeting, Dallas, Maio, 1983.

Disponível em:

<https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/2281/Dervin83a.htm.com> Acesso em: 10 jul. 2013.

FERREIRA, Leticia. ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. A mediação da informação no âmbito da arquivística. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.18, n.1, p.158-167, jan./mar. 2013.

GAMA, Fernando. FERNEDA, Edberto. Mediação da informação nos arquivos permanentes: serviços de referência arquivística no ambiente digital. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 15, n. 2, p. 148 - 169, jul./dez. 2010.

GOMES, Henriette F. A mediação da informação, comunicação e educação na construção do conhecimento. **DataGramZero** – Revista de Ciência da Informação, V. 9, n. 1, fev. 2008. Artigo 1

LE COADIC. Yves François. **A ciência da informação**. Brasília: Briquet de Lemos/Livros, 1996.

LOPES, Luis Carlos. **A nova arquivística na modernização administrativa**. 3. ed. Brasília: Annabel Lee, 2013.

LOUSADA, Mariana. **A mediação da informação na Teoria Arquivística**. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista, Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2015.

LOUSADA, Mariana. ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo. A Mediação da Informação e a Arquivística: aproximações Teóricas. In: VALENTIM, Marta. (Org.). **Estudos avançados em Arquivologia**. Marília: Oficina Universitária, 2012. 318p.

_____. A mediação da informação na teoria arquivística: aspectos epistemológicos. In: **XIV Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**. Anais eletrônicos... Florianópolis, 2013. Disponível em: <http://enancib.sites.ufsc.br/index.php/enancib2013/XIVenancib/paper/viewFile/224/272> . Acesso em 20 nov. 2013.

LOUSADA, Mariana; ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo; VALENTIM, Marta. Mediação da informação orgânica sob a perspectiva do processo decisório empresarial: análise do papel do arquivista. **Revista EDICIC**, v.1, n.3, p.248-262, Jul./Sep. 2011.

MATTA, Rodrigo O. B. Modelo de comportamento informacional de usuários: uma abordagem teórica. In: VALENTIM, Marta (Org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010. Capítulo 6

MIRANDA, Silvânia. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

_____. 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, Bárbara C. Mediação da informação para agentes sociodigitais: o salto. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 3, p. 413-424, set./dez. 2011.

NEVES, Dulce. Ciência da informação e cognição humana: uma abordagem do processamento da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 1, p. 39-44, jan./abr. 2006.

OLIVEIRA, Amanda L. A mediação da informação como experiência de negociação de sentidos. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 4, n. 1, 2011.

OLIVEIRA, Louise. **O uso das ferramentas web 2.0 na gestão de instituições arquivísticas nacionais de tradição ibérica**: uma reflexão sobre a cultura participativa. 2012. 260f. Dissertação (Mestrado) – Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador.

PIERUCCINI, I. **A ordem informacional dialógica**: estudo sobre a busca de informação em Educação. 2004. 194f. Tese (Doutorado) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo.

_____. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: VIII Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação. **Anais eletrônicos**. Salvador, 2007. Disponível em: <http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em: 11 dez. 2013.

RIBEIRO, Fernanda. **O perfil profissional do arquivista na Sociedade da Informação**. 2004. Disponível em: http://ler.letras.up.pt/uploads/ficheiros/artigo887_1.PDF. Acesso em: 02 fev. 2013.

_____. A Arquivística como disciplina aplicada no campo da Ciência da Informação. **Perspectivas em Gestão & Conhecimento**, João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 59-73, jan./jun. 2011.

_____. Da mediação passiva à mediação pós-custodial: o papel da Ciência da Informação na sociedade em rede. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.20, n.1, p. 63-70, jan./abr. 2010

SILVA, Armando M. Mediações e mediadores em Ciência da Informação. **Prisma.Com**, n. 9, 2010, p. 1-36

TOGNOLI, N. B. **A contribuição epistemológica canadense para a construção da Arquivística Contemporânea**. 2010. 120 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília.

TOGNOLI, Natália. GUIMARÃES, José Augusto. A organização do conhecimento arquivístico: perspectivas de renovação a partir das abordagens científicas canadenses. **Perspectivas em Ciência da Informação**, v.16, n.1, p.21-44, jan./mar. 2011

_____. VARELA, Aida; BARBOSA, Marilene A. Acesso ao conhecimento, mediação e multirreferencialidade. In: CONGRESO ISKO-ESPAÑA. **Nuevas perspectivas para la difusión y organización del conocimiento**. Valencia, 2009.