



## RESPONSABILIDADE SOCIAL DA CI NA INCLUSÃO DE COMUNIDADES NA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Maria Giovanna Guedes Farias<sup>1</sup> e Isa Maria Freire<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Jornalista. Mestre em Ciência da Informação pelo Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB) - Brasil

<sup>2</sup>Professora do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade Federal da Paraíba (PPGCI/UFPB) - Brasil

### RESUMO

Trata-se de estudo pautado na responsabilidade social da Ciência da Informação (CI) para inclusão de Comunidades na sociedade da informação. Aborda o papel da CI ao delinear caminhos para a inclusão social por meio da inclusão informacional pelo acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação. A intervenção ocorreu, na Comunidade Santa Clara (CSC) em João Pessoa-PB, mediante pesquisa de campo para registro, organização e divulgação das 'fontes de informação' (sujeitos da pesquisa) constituídas por pessoas da Comunidade. Na CSC foi implementada uma ação de informação para criar a interface virtual 'Blog da Comunidade Santa Clara', na plataforma *Wordpress*, visando disseminar o *tesouro de conhecimentos* das pessoas depositárias da memória social e do saber da Santa Clara, que ficará disponível para as próximas gerações.

**Palavras-Chave:** Sociedade da Informação; Responsabilidade Social; Inclusão Social; Ciência da Informação.

### ABSTRACT

This study is founded on the social responsibility of the Information Science (IS) for inclusion of communities in the information society. Discusses the role of IS in delineating ways for the social inclusion through digital inclusion by access to digital technologies of communication and information. The intervention happened, in the Comunidade Santa Clara (CSC), in João Pessoa-PB, through field research for registration, organization and dissemination of 'information sources' (study subjects) comprised of people of the Community. An action of information has been implemented into the CSC to create the virtual interface 'Blog da Comunidade Santa Clara' in the *Wordpress* platform, to disseminate the wealth of knowledge of those depositors of social memory and knowledge of Santa Clara, which will be available for future generations.

**Keywords:** Information Society; Social Responsibility; Social Inclusion; Information Science.

## 1 INTRODUÇÃO

Pautamos este trabalho pela responsabilidade social da Ciência da Informação e dos profissionais da informação, pois nosso olhar reconhece esses profissionais como atuantes na contribuição para ampliar a teia mundial da informação, para diminuir a 'info-exclusão' e aumentar as possibilidades de livre acesso aos estoques constituídos por informação pública e difusão das tecnologias digitais (e intelectuais) de informação e comunicação.

A Comunidade Santa Clara (CSC), uma comunidade popular urbana constituída na cidade de João Pessoa, Paraíba, foi escolhida como campo de pesquisa. Pensamos numa comunidade excluída dos meios digitais de comunicação da informação como objeto de uma ação, que integra pesquisa e extensão, no decorrer e uma atividade de ensino<sup>i</sup> no Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Paraíba (UFPB).

Buscamos trabalhar para a inclusão da CSC<sup>ii</sup>, na sociedade da informação ao fazer com que o conhecimento dos moradores não fosse extinto junto com o ciclo de vida da pessoa, sem registro que possibilitasse sua permanência na memória desta localidade como informação para familiares, amigos e toda a sociedade.

Para fazer este registro, tomamos como tecnologia de comunicação digital para o processo de registro e socialização da memória da comunidade: o *blog*. Esse instrumento pode não somente amenizar dificuldades no âmbito do armazenamento e comunicação da informação, como, também, facilitar a inclusão digital de comunidades populares urbanas. Isso acontece porque os *blogs* se tornam cada vez mais, uma importante forma de mídia alternativa, ao agregar informações oriundas de diversas fontes e revelar diferentes pontos de vista, bem como expressar a identidade de indivíduos excluídos da sociedade da informação, como os moradores da CSC.

A inclusão de que tratamos se dá, de acordo com Freire (2008), não somente pelo acesso ao meio digital, como também, pela oportunidade de promover nos participantes a competência intelectual de refletir sobre seu espaço e papel na sociedade, que todos ajudamos a construir. Pois o cidadão incluído na sociedade da informação pode se beneficiar das tecnologias como instrumentos para obter acesso à informação, além de ter a possibilidade de gerar e compartilhar conhecimento.

Neste contexto, o papel do profissional da Ciência da Informação, conforme Freire (2001), frente a comunidades que experimentam diversas formas de exclusão, e em destaque, aquelas que as privam de várias modalidades de informação, é disseminar a informação ao delinear um caminho para a inclusão social. Se, como argumenta Castells (1999), a sociedade atual está cada vez mais articulada em rede, a informação tornou-se a própria urdidura do tecido social, político e econômico. Com isto, o profissional da Ciência da Informação tem diante de si uma responsabilidade social, pois a aurora dos novos tempos globalizados criou situações éticas inevitáveis, uma vez que a informação é relevante para a produção da sociedade contemporânea, mas pode vir a tornar-se mais um fator excludente. Desta forma, os profissionais da informação têm a real possibilidade de promover ações de informação junto às comunidades, de modo a contribuir para sua inclusão na sociedade da informação.

Por essa razão, como explica Quéau (2001), o acesso à informação torna-se um fator-chave na luta contra a pobreza, a ignorância e a exclusão social,

[...] [pois] não se pode deixar apenas nas mãos das forças do mercado o cuidado de regular o acesso aos conteúdos das 'autovias da informação' [...] são esses conteúdos que vão tornar-se o desafio fundamental do desenvolvimento humano nos âmbitos da sociedade da informação. O ciberespaço deve permitir a todos o acesso às informações e aos conhecimentos necessários para a educação e para o desenvolvimento de todos os homens (QUÉAU, 2001, p.179).

Destarte, se as tecnologias digitais de informação e comunicação não representam uma solução mágica para o complexo problema da desigualdade, sem dúvida “[...] constituem [atualmente] uma das condições fundamentais da integração na vida social” (SORJ, 2003, p.15). Nesse sentido, como ressalta Freire (2004), as ações de inclusão mediante acesso às tecnologias digitais devem ser consideradas relevantes no conjunto de políticas públicas de inclusão social, uma vez que a comunicação da informação representa não somente a circulação de mensagens que contêm conhecimento com determinado valor para a produção de bens e serviços, mas, também, a objetivação das ideias de racionalização e eficiência dominantes na sociedade moderna. Trata-se, no caso desta pesquisa, de promover ações para acesso a um *tesouro de conhecimentos* que, sendo produzido em nível privado, pelos indivíduos que constituem uma comunidade deve, não obstante, ser também compartilhado por toda a sociedade.

A ideia central de uma responsabilidade social para a Ciência da Informação é colocada por Freire (2004) de forma a despertar todos os profissionais da área, quando diz que esse é um momento histórico para cientistas e profissionais da informação trabalharem no sentido de pensar e desenvolver modos e meios para inclusão digital de populações social e economicamente carentes, *pari passu* com ações pela cidadania e inclusão social.

Nosso propósito foi experimentar um formato de registro, de modo a transformar estes conhecimentos em informação disponível no ciberespaço, onde as futuras gerações terão acesso ao conhecimento que essas pessoas/fontes produziram e facilitar a produção de novos conhecimentos por outros atores sociais.

## **2 SOBRE A SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO**

Na sociedade da informação, o homem utiliza as tecnologias para apropriar-se da informação, que passa a ser a base de todas as transformações, tanto no seu modo de vida como na sociedade da qual faz parte. Essa sociedade parece trazer em sua essência, além de informação, os ideários de novos tempos, com políticas econômicas e sociais igualitárias, e o direito de acesso à informação garantido a todos sem distinção. Contrário a esse pensamento cresce igualmente, na mesma proporção, como reflete Ianni (1999 *apud* NASCIMENTO, 2009), um abismo social, com discrepâncias ainda maiores entre as nações, e dentro delas, entre os povos de diferentes classes sociais.

Para entender melhor a sociedade da informação, o seu surgimento e desenvolvimento, o acesso e a exclusão informacional, vamos percorrer um caminho trilhado por meio das abordagens de Mattelart (2002), Brennand (2002), Oliveira e Bazi (2007).

De acordo com Mattelart (2002), essa noção de sociedade da informação se formaliza na sequência das máquinas inteligentes criadas ao longo da segunda guerra mundial. A partir do final dos anos 1960, essa noção entra nas referências acadêmicas, políticas e econômicas. O autor explica que durante a década seguinte, a fábrica que produz o imaginário em torno da nova 'era da informação' já funcionava a pleno vapor.

Os neologismos lançados na época para designar a nova sociedade só mostrarão seu verdadeiro sentido geopolítico às vésperas do terceiro milênio com o que se convencionou chamar de 'revolução da informação' e com a emergência da Internet como nova rede de acesso público (MATTELART, 2002, p.8-9).

Nos utilizaremos das palavras de Brennan (2002) para confirmar o que foi dito anteriormente em relação à Década de 1970 marcada pela expansão dos mercados financeiros, que aliada à sequência histórica da revolução das tecnologias da informação e comunicação iniciada no Vale do Silício, nos USA, foram as bases fundamentais de um processo civilizatório que está em pleno desenvolvimento. Ainda segundo a autora, este novo processo social, denominado 'mundialização' pelos europeus e 'globalização' pelos americanos, inaugurou um novo ciclo que não se baseia somente em uma lógica econômica, ele define conteúdos sociais, culturais, políticos e históricos, e fornece sentido e significado a uma nova política de civilização.

Na história dos anos de 1970 também ficou registrada uma estratégia formulada pelo Japão, que objetivava responder ao desafio das novas tecnologias e que, como explica Mattelart (2002), converteu-se no centro das atenções dos grandes países industriais: em 1971, um plano elaborado pelo *Japan Computer Usage Development Institut* (JACUDI) fixava a sociedade da informação como "objetivo nacional para o ano 2000". O autor relata que o ponto de convergência dos bancos de dados e dos centros de documentação científica e técnica se construiriam no centro de Tóquio, uma torre que deveria abrigar todos os "reservatórios de pensamento nacionais", fossem eles do Estado ou do setor privado:

Esse 'reservatório central do pensamento' teria por função não apenas alimentar o ensino e a pesquisa, mas também garantir, graças ao livre acesso à informação, o novo sistema de participação dos cidadãos. Um 'batalhão da paz' informático é planejado com o fim de enquadrar a mobilização geral em torno da inovação técnica. Um cronograma esboça as quatro fases de uma história que se iniciou em 1945 e deve fazer do Japão a primeira sociedade informacional da história (MATTELART, 2002, p.108-109).

Entretanto, como ressalta o autor, o governo federal americano se apossou do dossiê das telecomunicações e pôs em circulação o termo 'sociedade da informação' praticamente na mesma época em que o Japão. As universidades americanas foram as primeiras a desenvolver um campo de estudos voltado para o auxílio à decisão: a *Communications Policy Research*. A referência à sociedade da

informação foi imposta nos organismos internacionais e, em 1975, a Organização de Cooperação e de Desenvolvimento Econômico (OCDE), que agrupava naquele momento 24 países dentre os mais ricos, estreou a noção e apressou-se para requerer os serviços não apenas de Marc Porat<sup>iii</sup>, mas também de outros especialistas americanos. (MATTELART, 2002, p.121).

Por isso, as crenças que acompanham a noção de sociedade da informação mobilizam, na visão do autor, forças simbólicas que fazem esta sociedade agir em determinada direção e não em outra. Elas orientam a formulação de programas de ação e de pesquisa dos Estados e das instâncias supranacionais.

Essa nova sociedade considerada por Mattelart (2002, p.7) como “[...] mais solidária, mais aberta e mais democrática” foi anunciada e a referência ao futuro tecnoinformacional instalou-se sem polêmicas e afastada dos debates cidadãos. Destarte, a noção de sociedade global da informação é resultado de uma construção geopolítica. “A efervescência da expansão ininterrupta das inovações técnicas contribui para o esquecimento desse fato”. De acordo com o autor, a chamada revolução da informação contemporânea faz de todos os habitantes do planeta candidatos a mais uma versão da modernidade. O mundo é dividido entre lentos e rápidos. A rapidez se torna argumento de autoridade constituindo um mundo sem lei, onde a coisa política está abolida.

Contudo, se a digitalização de conhecimentos e informações for inserida na prática social por meio da ciência, e disseminada dentro das práticas pedagógicas desenvolvidas, será com certeza potencializadora de ações comunicativas voltadas para práticas democráticas. Na visão de Brennan (2002), as trocas informacionais propiciadas pelas redes digitais emergem um novo paradigma: a partilha cooperativa do conhecimento. As redes informacionais redefinem estruturas cognitivas interativas e negam o pessimismo tecnológico da Década de 1980, onde se pode observar a evolução da informática como uma fomentadora da razão instrumental, das interações maquínicas entre os sujeitos sociais.

A sociedade da informação, como outras etapas da evolução social na história da humanidade, [chegou] com suas contradições e conflitos. Os novos ambientes informacionais possuem diversas faces e se manifestam de formas variadas. As reações ao processo de produção acelerada de informação e conhecimento, o acúmulo de conhecimentos, as formas de acesso e veiculação sem dúvida fortalecem políticas de concentração. Sua carência ou excesso

desencadeiam desequilíbrios econômicos, políticos e culturais dos mais diversos (BRENNAND, 2002, p.207).

Na visão da autora, a relevância da informação para o desenvolvimento social está exatamente no seu potencial de minimizar desigualdades, articuladas principalmente aos processos de fortalecimento da cidadania. Nesse sentido, a processo de distribuição da informação não pode estar atrelado às leis de mercado, mas a uma ampla política educacional e de formação continuada, onde a informação seja o pilar de uma rede de inteligência coletiva que maximize as oportunidades sociais (BRENNAND, 2002, p.204). Pois a sociedade da informação caminha, nas palavras de Oliveira e Bazi (2007), a passos largos para uma 'sociedade do conhecimento' na medida em que, em razão da explosão de informações disponibilizadas, o indivíduo é levado a desenvolver uma consciência crítica em relação ao que é apresentado, ao analisar a relevância disso para suas necessidades, ao assumir posturas pró-ativas de busca e uso da informação e ao estabelecer relações entre as informações processadas, para então produzir conhecimento. Os autores ressaltam que o centro está no processo e na verbalização, não mais na conceituação, já que os conceitos são mutantes em função das condições de relevância, interpretação e contexto em que o indivíduo está inserido.

Certamente uma parcela significativa da população mundial já é atingida pela sociedade da informação, mas muitos ainda são excluídos. De acordo com Oliveira e Bazi (2007), esse fenômeno ocorre de forma desigual pelas regiões do planeta e pode ser muito mais acelerado e intenso em alguns países do que em outros. O desafio é aproximar das tecnologias da informação esse indivíduo que pode estar à margem, excluído digital e/ou socialmente, assistindo 'desplugado' ao emergir de um momento ímpar, onde já é possível desfrutar de um mar de conhecimento. Nesse contexto, a informação exerce um papel cada vez mais relevante, tendo na nossa pesquisa um significado próprio.

## **2.1 Tecnologia para inclusão social: *blog***

A produção e a difusão de informações, com a popularização da Internet e o desenvolvimento de novas tecnologias em relação à interação homem/máquina, no

ambiente virtual, que convencionalmente chamamos de ciberespaço, liga pontos distintos: o público e o privado. Turkle (1998, p.52) cita o ciberespaço como um espaço cultural de simulação, onde é possível falar, trocar ideias e assumir personagens de nossa própria criação.

As trocas de informações, por meio de ferramentas tecnológicas de comunicação, se colocam atualmente como dominantes, e por isso, a aplicabilidade dessas ferramentas tem sido objeto de pesquisas em diversas áreas do conhecimento (MONTARDO; PASSERINO, 2005). Criamos e vivemos um poderoso momento de compartilhamento, de modo que, todos os atores - público e privado - sejam capazes de interagir instantaneamente, surgindo assim uma comunicação coletiva.

Ao 'navegar' pela rede em busca de assuntos de interesse, os atores acabam por encontrar outros indivíduos compartilhadores dos mesmos gostos, formando grupos de interação, chamados de comunidades virtuais. Para Corrêa (2009, p.47) "[...] estamos no contexto da sociabilidade e da vida cotidiana [...] vinculados às, já conhecidas, características de uma sociedade em rede, conectada e informacional". Segundo Recuero (2003, p.5) "[...] uma comunidade virtual é a ideia de um grupo de pessoas que estabeleçam entre si relações sociais em rede, e essas relações são construídas através da interação mútua entre os indivíduos".

*Weblog* ou *blog*, na sua versão abreviada, é uma página da *Web* cujas atualizações (chamadas *posts*) são organizadas cronologicamente de forma inversa (como um diário), baseiam-se no sistema de micro conteúdos e na atualização quase que diária dos mesmos. Carvalho e Carvalho (2005), explicam que os *blogs* já se mostram como uma ferramenta tecnológica que,

[...] sendo usada por profissionais de áreas como a comunicação, tecnologia da informação, marketing dentre outras, e precisa ser considerado como um aliado na trajetória da escrita da memória da sociedade contemporânea. A perspectiva de crescimento pessoal e intelectual através da interação com o outro, o princípio da noção de ser social tem hoje nos *blogs*, um aliado, uma vez que as relações continuam a existir, mesmo que através de uma máquina. (CARVALHO; CARVALHO, 2005, p.63).

O conceito de *blog* existe desde 1997 e o define como uma página da *Web* onde um diarista (da *Web*) relata todas as outras páginas interessantes que encontra. (SOUSA *et al.*, 2007). Os sistemas de criação e edição de *blogs* são muito

atrativos pelas facilidades que oferecem, pois dispensam o conhecimento de linguagem HTML<sup>iv</sup>, ou seja, o conhecimento tecnológico para manutenção de uma ferramenta para publicação na *Web* passou a não ser mais um requisito, o que atrai mais interessados em criá-los. Em 2004, a Technorati (motor de busca de Internet especializado na busca por *blogs*) fez seu primeiro estudo sobre a blogosfera<sup>v</sup> intitulado: *State of the Blogosphere*<sup>vi</sup> e divulgou naquele ano que, no mundo virtual quatro milhões de *blogs* tinham ganhado vida. O estudo revela que a blogosfera aumentou em 100 vezes nos três últimos anos e que atualmente ela tende a dobrar a cada seis meses.

São partes constituintes de um *blog*: comentários de usuários, fotos, vídeos, notícias, *tags*, estatística de uso, entre outros aplicativos. O caráter gratuito e de fácil configuração e navegabilidade dos *blogs* tem sido destacado quanto ao potencial de comunicação e de socialização. Cabe destacar que, junto às comunidades populares urbanas, os *blogs* podem não só atenuar dificuldades de comunicação, mas, até mesmo, possibilitar sua socialização.

Para iniciarmos a ideia dos “[...] *blogs* como agregadores sociais, é necessário anteriormente ter a noção de identidade expressada pelo indivíduo através dos *blogs*, e deste como representação individual no ciberespaço”, segundo a noção de representação do eu proposta por Goffman (1985 *apud* RECUERO, 2003, p.8). Assim conforme Recuero (2003, p.8) “[...] os *blogs* podem funcionar também como elementos de representação do ‘eu’ de cada um, e como ‘janelas’ para que outros possam ‘conhecer’ o indivíduo”. Döring (2002, p.13) também afirma que “[...] é a partir dessa representação que ele é conhecido e percebido pelos demais, permitindo que a interação aconteça entre pessoas”.

Em abril de 2010, o Netcraft<sup>vii</sup> contabilizou 205 milhões de sites, destes 20% são *blogs*, além de sinalizar que a blogosfera dobra de tamanho a cada cinco meses e meio. Seu acesso pode ser restrito apenas aos seus criadores, como também, serem compartilhados com um grupo de amigos para permitir as trocas de vivências e opiniões, ou para o público em geral.

Outra característica desta ferramenta é citada por Carvalho e Carvalho (2005) como a facilidade de interação com outros internautas.

O fato é que os diários virtuais já estão sendo considerados uma ferramenta revolucionária, principalmente pela facilidade da auto

publicação. Expressões como ‘compartilhamento de informações’, ‘inclusão social’ e ‘discussão de ideias’ são utilizadas pelos adeptos dessa ferramenta. Conhecidos também como diários virtuais, apresentam-se como um fenômeno em grande expansão na Internet, principalmente pela facilidade de uso (CARVALHO; CARVALHO, 2005, p.60).

No entanto, são poucos os estudos deste tipo que tenham sido elaborados para pensar a inclusão na sociedade da informação de comunidades populares urbanas no âmbito da Ciência da Informação. Atualmente, existem várias ferramentas a serem utilizadas para que os *blogs* sejam construídos e consultados. Entre elas, destacamos a ferramenta de *WordPress* Brasil disponível no site <http://br.wordpress.org/>.



**Figura 1: Página principal do *Blog* da Comunidade Santa Clara.**

A *WordPress* foi escolhida como serviço de hospedagem do Blog da Comunidade Santa Clara <comunidadesantaclara.wordpress.com>, por ser uma plataforma semântica de vanguarda para publicação pessoal, com foco na estética, nos padrões *web* e na usabilidade, e ainda por ser um *software* livre e gratuito.

### 3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A natureza deste estudo se caracteriza como pesquisa aplicada por visar, através de teorias, a solução de problemas específicos, ao apontar possíveis caminhos. Este estudo se aplica ao incluir, na sociedade da informação, uma

comunidade popular urbana por meio da aplicação de um artefato digital da web 2.0 para dar visibilidade a Comunidade Santa Clara. É também um estudo que se articula com abordagem qualitativa, pois

[...] a pesquisa qualitativa é uma atividade situada que localiza o observador no mundo. Consiste em um conjunto de práticas materiais e interpretativas que dão visibilidade ao mundo. Essas práticas transformam o mundo em uma série de interpretações, incluindo as notas de campo, as entrevistas, as conversas, as fotografias, as gravações e os lembretes. Nesse nível, a pesquisa qualitativa envolve uma abordagem naturalista, interpretativa, para mundo, o que significa que seus pesquisadores estudam as coisas em seus cenários naturais, tentando entender, ou interpretar, os fenômenos em termos dos significados que as pessoas a eles conferem (DENZIN; LINCOLN, 2006, p.17).

O conjunto de práticas de que tratam os autores é, neste estudo, composto por diferentes métodos e técnicas, a exemplo da pesquisa-ação e da observação participante, utilizados para organizar, registrar e disseminar o *tesouro de conhecimentos* da Comunidade Santa Clara no ciberespaço.

Adotamos uma metodologia coerente com a teoria e ação, que possibilitasse registrar o conhecimento dos moradores da CSC no que diz respeito a seus ofícios e talentos, e ainda investigar como esses conhecimentos são transmitidos dentro e fora da Comunidade. A pesquisa-ação se justifica, pois permite a aproximação da pesquisadora no campo empírico. Além disso, com base nas reflexões de Lima (2007, p.63) entendemos que a pesquisa-ação aplicada à pesquisa em Ciência da Informação forma uma combinação interessante, principalmente para este estudo, pois proporciona: “[...] de um lado, resultados práticos alcançados pela resolução inovadora de um problema, e, do outro, a contribuição para a ciência em termos de resultados de pesquisa que já foram aplicados e testados no mundo real”.

De acordo com Melo Neto (2005), a pesquisa-ação estimula a participação das pessoas envolvidas na pesquisa e abre o seu universo de respostas e passa pelas condições de trabalho e vida da comunidade. Já para Thiollent (1997, p.15), a pesquisa-ação “[...] consiste essencialmente em acoplar pesquisa e ação em um processo, no qual os atores implicados participam, junto com os pesquisadores, para chegarem interativamente a elucidar a realidade em que estão inseridos”. Nessa perspectiva, entende-se por ‘ator’ qualquer grupo de pessoas dispendo de certa capacidade de ação coletiva consciente em um contexto social delimitado, ao poder

designar tanto os grupos informantes no meio de uma organização quanto os grupos formalmente constituídos, e 'participação' é encarada como propriedade emergente do processo e não como a *priori* (FREIRE, 2006a, p.65).

Na América Latina, a pesquisa-ação também foi formulada em termos de 'pesquisa participante', sendo utilizada como instrumento no contexto das populações carentes, "[...] com seus problemas educacionais, culturais ou de consciência política" (THIOLLENT, 1997, p.65), e no Brasil tem sido pensada e aplicada no contexto das organizações e instituições:

Um tipo de pesquisa social com base empírica que é concebida e realizada em estreita associação com uma ação ou com a resolução de um problema coletivo e no qual os pesquisadores e os participantes estão envolvidos de modo cooperativo ou participativo (THIOLLENT, 2000, p.14)

Refletindo com este autor, sobre o papel do pesquisador na pesquisa-ação, concluímos que contribui no equacionamento dos problemas encontrados, no acompanhamento e na avaliação das ações desencadeadas em função dos problemas. Cidadãos comuns foram nossas fontes de informação durante a pesquisa e coleta de dados, uma vez que, na visão de Thiollent (1997, p.36), "[...] na pesquisa-ação os atores deixam de ser simplesmente objeto de observação, de explicação ou de interpretação. Eles tornam-se sujeitos e parte integrante da pesquisa, de sua concepção, de seu desenrolar, de sua redação e de seu acompanhamento".

Um esquema representacional foi desenvolvido por Tripp (2005, p.446) para mostrar o ciclo básico da investigação-ação dividido em quatro fases. O autor explica que a pesquisa-ação é um dos inúmeros tipos de investigação-ação, "[...] um termo genérico para qualquer processo que siga um ciclo no qual se aprimora a prática pela oscilação sistemática entre agir no campo da prática e investigar a respeito dela". O processo começa pela investigação passando pela ação, e retornando a investigação da ação aplicada para outra possível ação. Nesse processo, é preciso planejar, implantar o planejado, descrever e avaliar os resultados da ação para melhorar a prática, "[...] aprendendo mais, no correr do processo, tanto a respeito da prática quanto da própria investigação".

Para este estudo, a investigação se deu com auxílio da observação participante no campo da pesquisa, onde foi utilizado diário de campo quando as

fontes de informação foram acompanhadas no desempenho de suas atividades dentro da Comunidade. Buscamos com a observação, acompanhar a realidade desses sujeitos dentro do regime de informação da Santa Clara, e identificamos quais as tecnologias de informação utilizadas dentro do campo de pesquisa. A ação planejada foi o desenvolvimento do 'Blog da Comunidade Santa Clara', com posterior qualificação dos moradores através do 'Curso Gerenciamento de Blogs'. Com os dados coletados realizamos a transcrição e inserção no sítio virtual e analisamos o ambiente informacional da Comunidade após a publicação do sítio virtual com o *tesouro de conhecimentos* da CSC. Dessa forma, completamos o ciclo básico da investigação-ação.

Para a amostra e coleta de dados fizemos uso de um critério de seleção de amostra que pudesse atender aos objetivos da pesquisa, ou seja, optamos pela intencionalidade, também por se tratar de uma pesquisa-ação onde, de acordo com Gil (2006, p.145), a representatividade dos grupos investigados neste tipo de pesquisa é mais qualitativo que quantitativo.

Identificamos as pessoas-chave que detém o conhecimento da Comunidade, as nossas fontes de informação. Para obter maior flexibilização do número de pessoas disponíveis e aptas a conceder entrevista e informações significativas para a pesquisa, foi necessário a confecção de uma listagem com um número maior de fontes de informação do que o imaginado. Durante o primeiro contato com o entrevistado explicamos quais os objetivos da pesquisa e o método de realização. Sobre esta questão Alberti (2005) ressalta a importância de informar ao entrevistado solicitação da assinatura de um documento permitindo a utilização da entrevista pelo entrevistador, e da possibilidade da divulgação do nome da fonte de informação quando a pesquisa for publicada.

Procedemos a seleção dos sujeitos sociais dividindo em dois grupos: os mais antigos da CSC e os que apresentam uma participação ativa dentro da Santa Clara. O primeiro grupo, formado por dois moradores, foi escolhido para falar da história, do surgimento da Comunidade, desde a primeira casa erguida; o primeiro morador que chegou naquelas terras, da transmissão de conhecimentos para os mais jovens, uma valiosa contribuição na construção do *tesouro de conhecimentos* a ser disseminado no ciberespaço. Já o segundo, composto pela líder comunitária, três representantes da associação de moradores e um agente cultural, foi identificado

como pessoas-chave para o funcionamento da CSC na atualidade, em relação a como os moradores se informam, como adquirem conhecimento, de que forma se dá a comunicação dos moradores entre si e da Comunidade com o mundo. Os moradores destes dois grupos foram escolhidos como atores da pesquisa durante um processo onde atuaram, não só a pesquisadora, mas também a presidente da Associação dos Moradores da CSC, que indicou quais os moradores mais antigos e nos favoreceu a aproximação com eles.

Nessa fase da pesquisa, o maior obstáculo, que poderia dificultar ou até mesmo inviabilizar essa etapa, seria a falta de confiança dos sujeitos da pesquisa. Por isso, foi necessário, em primeiro lugar, buscar uma aproximação com as pessoas selecionadas para o estudo. Essa aproximação foi facilitada através do conhecimento com a presidente da Associação de Moradores da CSC, “[...] que mantêm sólidos laços de intercâmbio com os sujeitos a serem estudados” (CRUZ NETO, 1994, p.54), e ocorreu de maneira gradual, com a participação da pesquisadora em reuniões e eventos da Comunidade, com objetivo de estabelecer uma relação de respeito com as fontes de informação.

Os sujeitos da pesquisa atuam em diferentes frentes na Comunidade e por isso conseguem ter acesso à maior parte da população. A líder comunitária é uma das mais procuradas pelos moradores na busca por informações a respeito das mais diversas questões. Ela transmite as informações de interesse da CSC ainda pela tradição oral, batendo na porta de cada morador, fato observado pela pesquisadora durante uma visita à Santa Clara.

Na coleta de dados procuramos, enquanto pesquisador, nos desnudar de opiniões pré-concebidas em relação ao que iríamos encontrar no campo de pesquisa. Houve preparação para os diversos imprevistos que poderiam ocorrer, sempre tendo em mente o respeito pelo jeito de ser, de viver e a cultura dos sujeitos a serem observados, entrevistados. No caso da Comunidade estudada, nosso campo de pesquisa, há predominância de uma dinâmica própria com diferentes manifestações cotidianas, o que nos levou a utilizar três instrumentos de coleta de dados: diário de campo, formulário de entrevista de prospecção e roteiro de entrevista.

As entrevistas foram realizadas no período de 20 de maio a 20 de julho de 2010, na casa de moradores e no prédio onde funciona a Associação dos Moradores

da CSC. Cada fonte de informação respondeu, antes da entrevista, as questões do formulário de prospecção, onde constavam perguntas sobre dados pessoais, ocupação/ofício, formação escolar, tempo de residência na Comunidade e disponibilidade de horário.

Também fizemos uso da observação participante como uma atividade desenvolvida no campo da pesquisa, onde foi utilizado o diário de campo quando algumas fontes de informação foram acompanhadas no desempenho de suas atividades dentro da Comunidade. Procuramos com a observação, acompanhar o cotidiano desses sujeitos para obter informações sobre a realidade destes em seu próprio contexto. Esta técnica se caracteriza como relevante, na visão de Cruz Neto (1994, p.57), por permitir que o pesquisador capte uma variedade de situações ou fenômenos não obtidos por meio de perguntas, pois “[...] observados diretamente na própria realidade, transmitem o que há de mais imponderável e evasivo na vida real”.

#### **4 RESULTADOS E CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Ao realizar uma pesquisa e pensarmos na nossa responsabilidade social perante o objeto pesquisado, aspiramos que os conhecimentos transmitidos pelo trabalho seja disseminado e que venham a trazer benefícios, neste caso, para a Comunidade pesquisada.

Esta pesquisa teve desenvolvimento e resultado inesperado em relação ao que prevíamos ao construir o projeto e os objetivos. Foi a partir da necessidade que o campo de pesquisa nos mostrou, ou seja, que a Comunidade Santa Clara nos desenhrou, que inserimos novas propostas nos objetivos, para atender ao nosso objeto de estudo. Prosseguimos com as indicações da pesquisa-ação de ir a campo, interferir na realidade e voltar para colher o resultado, para então sugerir novas mudanças baseadas no resultado coletado.

Ao chegar à Comunidade, com um modelo de ação de informação, realizamos o trabalho proposto com a produção de uma interface virtual para inclusão da CSC na sociedade da informação. A apropriação dos resultados da pesquisa (O Blog) pela Comunidade gerou um projeto de extensão específico no âmbito do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Universidade

Federal da Paraíba, cuja finalidade foi desenvolver competências em informação para os moradores voluntários da Comunidade. O trabalho na Santa Clara foi acrescido, por vontade da própria Comunidade em ação recíproca, ou seja, em pesquisa-ação, do desejo de gerenciar o artefato de informação (o sítio virtual). Para treinamento dos voluntários, disseminadores da tecnologia do Blog foi desenvolvido um tutorial em parceria com o Laboratório de Tecnologias Intelectuais (LTi) do PPGCI/UEPB.

Após o Curso Gerenciamento de Blogs, os moradores se tornaram os disseminadores informacionais da CSC ajudando a construir a identidade social da Comunidade, bem como uma identidade virtual criada sobre a reflexão do saber propagado pelo *tesouro de conhecimentos*. Por meio destas ações, acreditamos ter transmitido tecnologia intelectual para algumas pessoas da Comunidade, dotando-as de competências em informação para perpetuar o registro da memória social.

A informação transmitida pelo *tesouro de conhecimentos* da Santa Clara poderá constituir-se em fonte de produção de bens econômicos, com possibilidades de produzir riquezas para a Comunidade, já que na sociedade da informação, a informação e o conhecimento são vistos como fontes de poder. Com o *tesouro de conhecimentos* registrado e disseminado na web, a Comunidade tem como possibilidade obter reconhecimento perante a sociedade civil, a exemplo de instituições que desejam investir na CSC com criação de projetos que beneficiem a população. Esse foi um desejo explicitado pela própria Associação de Moradores da CSC.

Nesta perspectiva, refletimos que a tecnologia deve ir além de trazer benefícios para quem a conhece. Ela deve, como enfatiza Guerreiro (2006), resultar da observação sobre as necessidades coletivas, traduzidas pelo conjunto de ferramentas desenvolvidas e inventadas com fins práticos para solucionar um determinado problema de ordem social. A capacidade de uma nova tecnologia mudar a trajetória de desenvolvimento é peculiar à sua condição histórico-social, inserida em um contexto de múltiplas funções na vida da sociedade. Independentemente do segmento social em que está inserida, a tecnologia é capaz de reorientar a civilização para caminhos de maior ou menor complexidade, em dimensões tanto no âmbito local como no global.

Na Santa Clara, a reorientação seria no sentido de dotar a Comunidade de registro dos conhecimentos adquiridos por pessoas relevantes para essa localidade, que armazenado em um sistema informatizado, pode promover a divulgação dos saberes da CSC de forma inovadora, ao compor um acervo de memória coletiva mediado por profissional da informação. Nesse cenário de transformações reais, como explica Freire (2010a, p.128), cresce a responsabilidade social destes profissionais, seja como produtores de conhecimento no campo científico ou “[...] como facilitadores na comunicação da informação para usuários que dela necessitem, na sociedade, independentemente dos espaços sociais onde vivem e dos papéis que desempenham no sistema produtivo”.

O blog foi o instrumento da virtualização da Comunidade e pode ser uma variável importante na consciência do valor da informação (a que se consome e a que se produz). Usar a tecnologia como meio de comunicação e luta de classes, para projetar a identidade cultural (FREIRE, 2006b), para se fazer ouvir nas instâncias do poder político é uma forma de inclusão social/digital. É por isso que “[...] a democratização do acesso às tecnologias digitais de informação e comunicação deveria ser vista como elemento fundamental nas políticas inclusão social” (FREIRE, 2010a, p.83).

Essa proposta de inclusão do *tesouro de conhecimentos* da CSC no ciberespaço, bem como o empoderamento da Comunidade na competência intelectual para uso da tecnologia digital de comunicação da informação, pode propiciar a valorização da identidade cultural dos moradores da CSC e o exercício da cidadania.

Os moradores da CSC começam a ser habituar a contar suas variadas histórias para outros públicos, contribuindo para ampliar suas possibilidades de ação no mundo, para serem reconhecidos e se reconhecerem, como uma forma de motivar cada morador a lutar por melhorias para si mesmo e para a coletividade, construindo um mundo melhor no presente e para a posteridade. O Blog da Comunidade Santa Clara se torna a cada dia o megafone dos moradores, a voz da Comunidade, a qual tivemos o privilégio de ajudar a se fazer ouvir no ciberespaço.

## REFERÊNCIAS

- ALBERTI, V. Fontes orais, histórias dentro da história. In: PINSKY, C. B. (Org.). **Fontes históricas**. São Paulo: Contexto, p.155-202, 2005.
- BRENNAND, E. G de G. Uma nova política de civilização: a sociedade informacional. In: AQUINO, M. de A. (Org.). **O campo da ciência da informação: gênese, conexões e especificidades**. João Pessoa: Ed. Universitária, 2002. p.199-208
- CARVALHO, L. M.; CARVALHO, M. M. O registro da memória através dos diários virtuais: o caso dos blogs. **Em Questão**, Porto Alegre, v.11, n.1, p.53-66, jan./jun. 2005.
- CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999. (A Era da Informação: Economia, Sociedade e Cultura, v.1)
- CORRÊA, E. S. Cibercultura: um novo saber ou uma nova vivência? In: TRIVINHO, E.; CAZETO, E. (Orgs.). **A cibercultura e seu espelho [recurso eletrônico]: campo de conhecimento emergente e nova vivência humana na era da imersão**. São Paulo: ABCiber, 2009. p.47-52
- CHALAÇA, A. M.; FREIRE, I. M.; MIRANDA, M. L. C. de. O tesouro de conhecimento de um bairro chamado Maré: pessoas como fontes de informação. **Encontros Bibli: Revista Eletrônica de Biblioteconomia Ciência da Informação**, Florianópolis, n.24, p.92-110, 2º sem., 2006.
- CRUZ NETO, O. O trabalho de campo como descoberta e criação. In: MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa social: teoria, método e criatividade**. Petrópolis (RJ): Vozes, 1994. p.51-66
- DENZIN, N. K.; LINCOLN, Y. S. Introdução: a disciplina e a prática da pesquisa qualitativa. In: \_\_\_\_\_. **O planejamento da pesquisa qualitativa: teorias e abordagens**. Porto Alegre: Artmed, 2006.
- DÖRING, N. Personal home pages on the web: A review of research. **JCMC**, Indiana, v.7, n.3, 2002. Disponível em: <<http://jcmc.indiana.edu/vol7/issue3/doering.html>>. Acesso em: 27 maio 2010.
- FREIRE, G. H. Construção participativa de instrumento de política pública para gestão e acesso à informação. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.13, n.3, p.195-207, set./dez. 2008.
- FREIRE, I. M. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**, Campinas (SP), v.16, n.2, p.189-194, 2004.
- \_\_\_\_\_. A consciência possível para uma ética da informação na sociedade em rede. In: SIMPÓSIO BRASILEIRO DE ÉTICA DA INFORMAÇÃO, 1., 2010, João Pessoa. **E-book...** João Pessoa: UFPB/DCI, 2010a. p.78-105
- \_\_\_\_\_. A utopia planetária de Pierre Lévy. **InCID: Revista de Ciência da Informação e Documentação**, Ribeirão Preto (SP), v.1, n.2, p.122-132, jul./dez. 2010b.
- \_\_\_\_\_. Acesso à informação e identidade cultural: entre o global e o local. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.2, p.58-67, maio/ago. 2006a.
- \_\_\_\_\_. **A responsabilidade social da Ciência da Informação e/ou o olhar da consciência possível sobre o campo científico**. Rio de Janeiro: IBICT/UFRJ, 2001. 166f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação - Convênio CNPq/IBICT – UFRJ/ECO.
- \_\_\_\_\_. Janelas da cultura local: abrindo oportunidades para inclusão digital de comunidades. **Ciência da Informação**, Brasília, v.35, n.3, p.227-235, set./dez. 2006b.

- GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4.ed. São Paulo: Atlas, 2006.
- GUERREIRO, E. P. **Cidade digital: infoinclusão social e tecnológica em rede**. São Paulo: SENAC Editora, 2006.
- LIMA, J. A. O. de. Pesquisa-ação em Ciência da Informação. In: MUELLER, S. P. M. (Org.). **Métodos para pesquisa em Ciência da Informação**. Brasília: Thesaurus, 2007. p.63-82 (Série Ciência da Informação e da Comunicação)
- MATTELART, A. **História da sociedade da informação**. São Paulo: Loyola, 2002.
- MELO NETO, J. F. de. **Pesquisa-ação: aspectos práticos da pesquisa-ação nos movimentos sociais populares e em extensão popular**. [2005?]. Disponível em: <[http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/producao\\_academica/artigos/pa\\_a\\_pesquisa\\_acao.pdf](http://www.prac.ufpb.br/copac/extelar/producao_academica/artigos/pa_a_pesquisa_acao.pdf)>. Acesso em: 05 fev. 2010.
- MORDADO, S. P.; PASSERINO, L. **Blogs como ferramentas de socialização e de inclusão para as PNEs**. Disponível em: <<http://redessociaiseinclusao.pbworks.com/f/blogs.pdf>>. Acesso em: 21 maio 2010.
- NASCIMENTO, D. S. do. **Exclusão informacional x exclusão social: o caso da Comunidade Santa Clara**. João Pessoa: UFPB, 2009. 129f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação – UFPB.
- OLIVEIRA, A. F. M.; BAZI, R. E. R. Sociedade da informação, transformação e inclusão social: a questão da produção de conteúdos. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas (SP), v.5, n.2, p.115-131, jul./dez. 2007.
- QUÉAU, P. Cibercultura e info-ética. In: MORIN, E. (Org.). **A religião dos saberes: o desafio do século XXI**. Rio de Janeiro: Bertrand Brasil, 2001. Jornadas temáticas (Paris, França, 1998).
- QUEIROZ, M. I. P. de. **Variações sobre a técnica de gravador no registro de informação viva**. São Paulo: T. A. Queiroz, 1991. (Biblioteca básica de ciências sociais. Série 2. Textos; v.7)
- RECUERO, R. C. **Weblogs, webrings e comunidades virtuais**. 2003. Disponível em: <[www.bocc.uff.br/.../recuero-raquel-weblogs-webrings-comunidades-virtuais.pdf](http://www.bocc.uff.br/.../recuero-raquel-weblogs-webrings-comunidades-virtuais.pdf)>. Acesso em: 20 maio 2010.
- SOUSA, P. J. *et al.* A blogosfera: perspectivas e desafios no campo da Ciência da Informação. **Cadernos Bad**, Lisboa, v.1, p.87-136, 2007.
- SORJ, B. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Zahar; Brasília: UNESCO, 2003.
- THIOLLENT, M. **Pesquisa-ação nas organizações**. São Paulo: Atlas, 1997.
- \_\_\_\_\_. **Metodologia da pesquisa-ação**. São Paulo: Cortez, 2000.
- TRIPP, D. Pesquisa-ação: uma introdução metodológica. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v.31, n.3, p.443-466, set./dez., 2005.
- TURKLE, S. Virtuality and its discontents: Searching for community in cyberspace. **Am Prospect**, New York, n.24, p.50-57, 1995.

## NOTAS

<sup>i</sup> Disciplina Políticas de Informação ministrada pela professora doutora Isa Maria Freire no Mestrado do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da UFPB. Agosto a dezembro de 2009.

- ii O modelo de trabalho já foi experimentado no bairro da Maré localizado próximo às principais vias expressas da cidade do Rio de Janeiro e registrado em monografia de conclusão de curso de Biblioteconomia na Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro (Unirio). Veja em Chalaça, Freire, Miranda (2006).
- iii Atua com tecnologias da informação, sendo conhecido por sua tese de doutorado na Universidade de Stanford, nos Estados Unidos, e também pela criação de medidas para a Economia da Informação.
- iv HTML – *Hypertext Markup Language*, linguagem, na qual se baseia grande parte da programação de websites para a Internet.
- v Blogosfera é o termo coletivo que representa o mundo dos blogs.
- vi Disponível no seguinte endereço eletrônico: [www.technorati.com/state-of-the-blogsphere/](http://www.technorati.com/state-of-the-blogsphere/)
- vii Disponível no seguinte endereço eletrônico: <http://news.netcraft.com/>