



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA
INSTITUTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO
DOUTORADO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**

MARLI BATISTA FIDELIS

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E AÇÃO COMUNICATIVA DE
HABERMAS: diálogos em busca
do alcance da emancipação dos sujeitos**

**Salvador
2024**

MARLI BATISTA FIDELIS

**MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E AÇÃO COMUNICATIVA DE
HABERMAS: diálogos em busca
do alcance da emancipação dos sujeitos**

Tese apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Instituto de Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, como requisito parcial para obtenção do grau de Doutora em Ciência da Informação.

ORIENTADORA: PROFA. DRA. HENRIETTE FERREIRA GOMES

**Salvador
2024**

Ficha catalográfica elaborada pelo Sistema Universitário de Bibliotecas (SIBI/UFBA),
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a).

FIDELIS, Marli Batista
MEDIACÃO DA INFORMAÇÃO E AÇÃO COMUNICATIVA DE
HABERMAS: diálogos em busca do alcance da emancipação
dos sujeitos / Marli Batista FIDELIS. -- SALVADOR,
2024.
212 f.

Orientadora: Henriette Ferreira GOMES.
Tese (Doutorado - PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM
CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO) -- Universidade Federal da
Bahia, UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA, 2024.

1. mediação da informação. 2. teoria habermasiana.
3. ação comunicativa. 4. protagonismo social. 5.
emancipação social. I. GOMES, Henriette Ferreira. II.
Título.


MARLI BATISTA FIDELIS

**Mediação da Informação e Ação Comunicativa de Habermas:
diálogos em busca do alcance da emancipação dos sujeitos**


Tese apresentada ao Curso de Doutorado em Ciência da Informação do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PPGCI) da Universidade Federal da Bahia (UFBA), como requisito para obtenção de grau de Doutor em Ciência da Informação.

Aprovada em: 22 / 04/ 2024.


Banca Examinadora

Documento assinado digitalmente
 **HENRIETTE FERREIRA GOMES**
Data: 22/04/2024 13:46:39-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>


Prof^ª. Dra. Henriette Ferreira Gomes - Orientadora – UFBA

Documento assinado digitalmente
 **LUCIANA DE SOUZA GRACIOSO**
Data: 22/04/2024 15:23:24-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Luciana de Souza Gracioso – Membro Externo Titular - UFSCar

Documento assinado digitalmente
 **AMANDA LEAL DE OLIVEIRA**
Data: 22/04/2024 22:24:10-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª Dra. Amanda Leal de Oliveira - Membro Externo Titular – USP

Documento assinado digitalmente
 **JEANE SILVA DE FREITAS**
Data: 24/04/2024 17:29:42-0300
Verifique em <https://validar.iti.gov.br>

Prof^ª. Dra. Jeane Silva de Freitas - Membro Externo Titular - UFPE

Prof^ª. Dra. Raquel do Rosário Santos – Membro Interno Titular - UFBA

AGRADECIMENTOS

Ao iniciar a redação destes agradecimentos, sinto-me profundamente grata, pois a conclusão deste ciclo de doutorado representa um dos marcos mais significativos em minha jornada, tanto profissional quanto pessoal. Este momento é o culminar de um percurso árduo e repleto de desafios e aprendizados.

Primeiramente, é com reverência que manifesto minha gratidão a Deus, pois somente Ele é digno de toda honra, toda glória e todo louvor. Sua presença e benignidade perene são fontes de força nos momentos de incertezas. Sua presença me diz que “[...] todas as coisas cooperam juntamente para o bem daqueles amam a Deus” (Bíblia, 2014, p. 1713). Sem Seu amor que excede todo entendimento e Seu sustento, nada disso teria sido possível.

Expresso minha profunda gratidão aos meus queridos pais, José (Zé da Penha) e Maria (Lia), cujo amor, apoio, renúncias e intercessões possibilitaram não apenas esta conquista, mas todas as outras em minha vida. Compartilharei com eles todos os benefícios que Deus me concede.

Aos meus irmãos Ivanildo, Ronaldo, Edvando e Vanda, e suas famílias, manifesto meu reconhecimento e gratidão pelo companheirismo e pelas alegrias compartilhadas. Agradeço também aos meus sobrinhos, especialmente a Lorena, querida sobrinha e filha do coração, e a Isabela e Carlos, cuja alegria infantil e espontaneidade tornaram minha jornada muito mais leve e cheia de sorrisos.

Agradeço aos queridos amigos e companheiros Anderson, Jardel, Josivan e Josivaldo, que desde a graduação contribuem na minha trajetória acadêmica. Agradeço também a Gilvanedja pela valiosa parceria no mestrado.

Não posso deixar de expressar minha admiração e gratidão às minhas queridas amigas, de ontem e de hoje, Danielle, Edna, Edneide, Fabio (*in memoriam*), Sueli, Claudio (*in memoriam*), Cristiane, Creuza, Marcilio, José, Cristiana, Risomar, Cris, Paulo, Bete, Fátima, Bianca, Fábio, Nayana, Natália, e, de maneira muito especial, a minha irmã e amiga Lenice, uma das pessoas mais incríveis que já conheci, cujo apoio, amizade e intercessão foram essenciais para mim. Também sou grata pela vida de Jeane, uma amiga admirável que sempre me diz: “vai dá certo, Marlizinha!”.

Expresso meus sinceros agradecimentos a todos os professores com os quais tive o privilégio de aprender, destacando especialmente Sunamita, Rosineide, Jaqueline, Silvano, Mara Cordeiro (*in memoriam*), Francinete Fernandes, Eliete Santos, Vancarder Brito, Raimundo Macedo e, de forma particular, ao professor Washington Medeiros, cujos ensinamentos e experiências que ele compartilhou com generosidade e profundo senso de alteridade foram fundamentais para enriquecer minha formação acadêmica.

Quero expressar um agradecimento especial e todo o meu amor, respeito e cuidado à professora mais extraordinária que já tive: minha mãe, Lia. Ainda que não tenha tido acesso à educação formal básica, ela me ensinou a ler, escrever e até mesmo as primeiras

operações matemáticas. A maneira como ela celebrava, sua alegria e o brilho nos seus olhos a cada avanço no meu aprendizado são inesquecíveis e profundamente marcantes. Graças a Deus porque posso vivenciar sua satisfação e alegria por cada conquista minha, por menor que seja.

À minha orientadora, a Professora Dra. Henriette Ferreira Gomes, expresso minha profunda admiração e sincera gratidão pela sua paciência, orientação e por ter acreditado mesmo nos momentos em que eu própria hesitei. Sua dedicação, sabedoria e cuidado em cada fala e escuta, ensinamento e orientação foram fundamentais para a conclusão desta jornada e constituem uma referência valiosa em minha trajetória futura.

Às estimadas professoras integrantes da banca, Raquel do Rosário Santos, Jeane Silva de Freitas, Luciana de Souza Gracioso e Amanda Leal de Oliveira, e aos professores suplentes, Anderson Victor Barbosa Cavalcante e Ana Cláudia Medeiros de Sousa, manifesto minha sincera gratidão por suas valiosas contribuições e pelo tempo dedicado à avaliação deste trabalho.

Agradeço aos membros do Grupo de Estudos e Pesquisa em Mediação e Comunicação da Informação (GEPemCI) pelos encontros e diálogos. Embora não tenha conseguido participar tão frequentemente quanto gostaria, as interações e o trabalho desenvolvido por todos do grupo foram cruciais para aprofundar meu entendimento sobre mediação da informação.

Expresso também minha sincera gratidão aos colegas das turmas de mestrado e doutorado do PPGCI-UFBA, em particular a Maíra Salles, cuja disponibilidade e solicitude foram cruciais. Sua prontidão em aceitar, mesmo sem me conhecer pessoalmente, atuar como minha procuradora para apresentar minha documentação e efetuar minha matrícula foi decisiva.

Ao corpo docente, auxiliares e técnicos administrativos e demais funcionários do PPGCI-UFBA, com um agradecimento especial a Marilene Luzia, pelo auxílio diligente e pela presteza no atendimento.

Expresso minha gratidão aos colegas de trabalho da Reitoria-UFPE, com um agradecimento especial para Aline Nascimento, Cristina Balbino e Klerysson Garcia, pelo apoio constante e pela contribuição significativa para a criação de um ambiente colaborativo no Arquivo de Pessoal. Além disso, recordo com gratidão o colega Roberto Simões (*in memoriam*), pelo incentivo e por ter compartilhado comigo bons momentos, bons diálogos, boas reflexões.

Esta trajetória foi percorrida ao lado de pessoas incríveis e especiais, colocadas graciosamente por Deus em meu caminho, cujas companhias, repletas de ensinamentos e partilhas únicas, impulsionaram cada passo nessa jornada.

A todos, minha sincera gratidão.

A Deus, toda honra, toda glória e todo louvor.

FIDELIS, Marli Batista. **Mediação da informação e ação comunicativa de Habermas**: diálogos em busca do alcance da emancipação dos sujeitos. Salvador, 2024. 212 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Instituto de Ciência da Informação, Salvador, 2024.

RESUMO

O campo da Ciência da Informação, em sua constante evolução, busca formas de entender e promover a mediação da informação não apenas como mecanismo facilitador do processo de compartilhamento e socialização do conhecimento, mas também impulsionador da emancipação social e do fortalecimento do mundo da vida. Neste contexto, esta pesquisa se voltou ao diálogo que vem sendo estabelecido entre os estudos teóricos e empíricos da mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas, objetivando identificar e analisar a existência de pontos de convergências entre a teoria da ação comunicativa de Habermas e as abordagens teóricas da mediação da informação. Partindo da premissa de que, apesar das diferenças fundamentais, as abordagens teórico-empíricas da mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Habermas compartilham pontos de convergências que evidenciam um compromisso comum com a emancipação dos sujeitos, adotou-se o método bibliográfico para, a partir de um processo hermenêutico crítico-interpretativo, na perspectiva habermasiana, proceder uma análise das abordagens teórico-conceituais da mediação da informação e da teoria da ação comunicativa de Habermas. A pesquisa teve como objetivos específicos identificar pesquisadores da Ciência da Informação cujos estudos têm abordado a mediação da informação sob perspectivas emancipatórias dos sujeitos sociais; levantar as temáticas centrais dos estudos sobre mediação da informação identificados que podem representar pontos de convergências das abordagens teóricas da mediação da informação com a teoria da ação comunicativa de Habermas; verificar entre os pontos de convergências levantados, os eixos centrais das abordagens teóricas desses estudos sobre mediação da informação que mais se aproximam dos conceitos e princípios constitutivos da abordagem teórica habermasiana, representando tendência e possibilidade de diálogo entre elas. Os resultados dessa análise revelaram que a mediação da informação, alinhada aos princípios habermasianos de interação comunicativa, fomento ao pensamento crítico e a participação ativa e racional, pode contribuir significativamente para o processo de emancipação, ao facilitar o acesso à informação, incentivando a interação reflexiva e dialógica, proporcionando, assim, as condições para a apropriação da informação e a construção e ressignificação de conhecimentos, concluindo que a mediação da informação cumpre um papel fundamental ao fortalecimento da coesão social e promoção de uma sociedade mais democrática e participativa.

Palavras-chave: mediação da informação; teoria habermasiana; ação comunicativa; protagonismo social; emancipação social.

FIDELIS, Marli Batista. **Mediation of information and Habermas' communicative action: dialogues in search of emancipation of subjects.** Salvador, 2024. 212 f. Thesis (Doctorate in Information Science) – Federal University of Bahia, Institute of Information Science, Salvador, 2024.

ABSTRACT

The field of Information Science, in its constant evolution, seeks ways to understand and promote information mediation not only as a facilitator mechanism for the process of sharing and socialization of knowledge but also as a driver of social emancipation and the strengthening of the lifeworld. In this context, this doctoral research turned to the dialogue that has been established between the theoretical and empirical studies of information mediation and the theory of communicative action by Jürgen Habermas, aiming to identify and analyze the existence of points of convergence between Habermas's theory of communicative action and the theoretical approaches to information mediation. Starting from the premise that, despite fundamental differences, the theoretical-empirical approaches to information mediation and Habermas's theory of communicative action share points of convergence that demonstrate a common commitment to the emancipation of subjects, the bibliographic method was adopted to, from a hermeneutic critical-interpretative process, in the Habermasian perspective, proceed with an analysis of the theoretical-conceptual approaches to information mediation and Habermas's theory of communicative action. The specific objectives of the research were to identify Information Science researchers whose studies have addressed information mediation from emancipatory perspectives of social subjects; to identify the central themes of the studies on information mediation that may represent points of convergence with the theoretical approaches to information mediation and Habermas's theory of communicative action; to check among the raised points of convergence, the central axes of the theoretical approaches of these studies on information mediation that are closest to the concepts and constitutive principles of the Habermasian theoretical approach, representing a tendency and possibility of dialogue between them. The results of this analysis revealed that information mediation, aligned with Habermasian principles of communicative interaction, promotion of critical thinking, and active and rational participation, can significantly contribute to the process of emancipation by facilitating access to information, encouraging reflective and dialogical interaction, thus providing the conditions for the appropriation of information and the construction and re-signification of knowledge, concluding that information mediation plays a fundamental role in strengthening social cohesion and promoting a more democratic and participative society.

Keywords: information mediation; habermasian theory; communicative action; social protagonism; social emancipation.

FIDELIS, Marli Batista. **Médiation de l'information et action communicative de Habermas**: dialogues en quête de l'émancipation des sujets. Salvador, 2024. 212 f. Thèse (Doctorat en Sciences de l'Information) – Université Fédérale de Bahia, Institut des Sciences de l'Information, Salvador, 2024.

RÉSUMÉ

Le domaine de la Science de l'Information, dans son évolution constante, cherche des moyens de comprendre et de promouvoir la médiation de l'information non seulement comme un mécanisme facilitant le processus de partage et de socialisation du savoir, mais aussi comme un moteur de l'émancipation sociale et du renforcement du monde de la vie. Dans ce contexte, cette recherche doctorale s'est tournée vers le dialogue établi entre les études théoriques et empiriques de la médiation de l'information et la théorie de l'agir communicationnel de Jürgen Habermas, dans le but d'identifier et d'analyser l'existence de points de convergence entre la théorie de l'agir communicationnel de Habermas et les approches théoriques de la médiation de l'information. Partant de l'hypothèse que, malgré des différences fondamentales, les approches théorique-empirique de la médiation de l'information et la théorie de l'action communicative de Habermas partagent des points de convergences qui démontrent un engagement commun envers l'émancipation des sujets, la méthode bibliographique a été adoptée pour, à travers un processus herméneutique critique-interprétatif, dans une perspective habermassienne, procéder à une analyse des approches théorico-conceptuelles de la médiation de l'information et de la théorie de l'agir communicationnel de Habermas. La recherche avait pour objectifs spécifiques d'identifier les chercheurs en Science de l'Information dont les études ont abordé la médiation de l'information sous des perspectives émancipatrices des sujets sociaux; de relever les thèmes centraux des études sur la médiation de l'information identifiés qui peuvent représenter des points de convergence des approches théoriques de la médiation de l'information avec la théorie de l'agir communicationnel de Habermas; de vérifier parmi les points de convergence soulevés, les axes centraux des approches théoriques de ces études sur la médiation de l'information qui se rapprochent le plus des concepts et principes constitutifs de l'approche théorique habermassienne, représentant une tendance et une possibilité de dialogue entre elles. Les résultats de cette analyse ont révélé que la médiation de l'information, alignée sur les principes habermassiens d'interaction communicative, le foment du pensée critique et la participation active et rationnelle, peut contribuer de manière significative au processus d'émancipation, en facilitant l'accès à l'information, en encourageant l'interaction réflexive et dialogique, fournissant ainsi les conditions pour l'appropriation de l'information et la construction et re-signification des connaissances, concluant que la médiation de l'information joue un rôle fondamental dans le renforcement de la cohésion sociale et la promotion d'une société plus démocratique et participative.

Mots-clés: médiation de l'information; théorie habermassienne; agir communicationnel; protagonisme social; emancipation sociale.

SUMÁRIO

	f.
1	INTRODUÇÃO 12
2	HABERMAS E A TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA 17
2.1	O MUNDO DA VIDA E SEUS ELEMENTOS ESTRUTURAIS 24
2.2	O MUNDO SISTÊMICO E SEUS IMPERATIVOS COLONIZADORES 30
2.3	OS TIPOS DE AÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES 34
2.4	AÇÃO COMUNICATIVA E INCLUSÃO DO OUTRO 37
3	A INFORMAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO 41
3.1	A INFORMAÇÃO ENTRE AS ESFERAS DE MUNDO 63
3.2	A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO 76
4	TRAÇADO METODOLÓGICO DO ESTUDO 86
4.1	PROBLEMA E HIPÓTESE LEVANTADA 88
4.2	OBJETIVOS DA PESQUISA 89
4.2.1	Objetivo geral 89
4.2.2	Objetivos específicos 89
4.3	MÉTODO ADOTADO 89
4.4	TÉCNICA UTILIZADA 90
4.5	INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS 91
4.6	UNIVERSO E AMOSTRA 92
5	APRESENTANDO E DISCUTINDO OS ACHADOS DA PESQUISA 95
5.1	ABORDAGEM CONCEITUAL E DOS VALORES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO 95
5.2	ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE AS DIMENSÕES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO PROTAGONISMO SOCIAL 105
5.3	ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE O DISPOSITIVO INFORMACIONAL DIALÓGICO COMO <i>LOCUS</i> DA AÇÃO MEDIADORA 114
5.4	ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE A PERSPECTIVA <i>FORUM</i> DO DISPOSITIVO INFORMACIONAL 123
5.5	ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE A NEGOCIAÇÃO CULTURAL E INTEGRATIVA NA AÇÃO MEDIADORA 132
5.6	PONTOS DE CONVERGÊNCIAS DAS ABORDAGENS TEÓRICAS DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COM A TEORIA HABERMASIANA 143
5.6.1	Abordagem conceitual e dos valores da mediação da 143

	informação	
5.6.2	As dimensões da mediação da informação e o protagonismo social	155
5.6.3	Dispositivo informacional dialógico	169
5.6.4	Dispositivo <i>Forum</i>	175
5.6.5	Negociação cultural e integrativa	182
6	CONSIDERAÇÕES FINAIS	196
	REFERÊNCIAS	202
	APÊNDICE	211

1 INTRODUÇÃO

A Ciência da Informação, como campo das ciências sociais aplicadas que investiga as propriedades da informação, sua utilização, transmissão e processamento já tem atentado à realidade complexa na qual a informação é produzida, transita e se movimenta. Trata-se de um contexto marcado por ambivalências sociais para povos, culturas e nações, onde a informação pode servir de instrumento tanto para a emancipação social, quanto para a integração ideológica, puramente instrumental. A Ciência da Informação é cada vez mais convidada a encontrar caminhos para refletir sobre seu objeto como motor de renovação cultural e fortalecimento do mundo da vida, de maneira a reafirmar seu lugar enquanto ciência social.

Desse modo, a mediação da informação, estando presente em todas as ações do ciclo informacional, desde a geração de conhecimento, passando pela seleção e representação, pelo armazenamento e recuperação, até ao uso e a geração de novas informações, constitui-se base sustentadora de ações que contribuem para que a Ciência da Informação cumpra com sua missão e responsabilidade social frente as ambivalências da sociedade.

Considerando a missão social da área da Ciência da Informação e sua responsabilidade ante a sociedade ao lidar com seu objeto de estudo, entende-se que os estudos desenvolvidos por Jürgen Habermas em sua teoria da ação comunicativa podem proporcionar um diálogo possível com os estudos teóricos e empíricos da mediação da informação, no sentido de encontrar pontos que convergem para eixos integradores do mundo social da vida. A atuação do profissional da informação, consciente de seu papel enquanto mediador é o enfoque sobre o qual a Ciência da Informação pode contribuir, através de suas investigações envolvendo esferas apontadas por Habermas como espaços em estado de vulnerabilidade, a partir dos estudos acerca da mediação da informação.

Habermas entende que o processo emancipatório segue a via do diálogo, da comunicação, da interação e inter-relação social, da solidariedade e do acordo com diferentes, sendo necessário, portanto, dispor do potencial comunicativo dos sujeitos em ações para (re)construir, fortalecer e propagar as relações e processos interativos no mundo da vida. Tal entendimento situa as

unidades e sistemas de informação enquanto *locus* (re)pensados e estruturados mediante a concepção de desenvolvimento, solidariedade, cidadania e democracia.

As reflexões sobre as abordagens teórico-empíricas na Ciência da Informação, assim como na Arquivologia – área de formação da autora desta tese –, relacionadas às teorias de Habermas, têm sido objeto de estudo desde seu mestrado, quando conduziu a pesquisa intitulada *O fenômeno da informação na perspectiva dual de sociedade de Jürgen Habermas*, em 2014. A pesquisa evidenciou que, embora a Ciência da Informação e a teoria da ação comunicativa compartilhem princípios que indicam um objetivo comum de formar sujeitos críticos e engajados na sociedade, existem diferenças fundamentais que remontam ao surgimento da Ciência da Informação e que moldaram as abordagens em relação ao seu objeto de estudo para uma perspectiva mais instrumental e estratégica. Embora imprescindível ao desenvolvimento e consolidação do campo, o maior foco dessa perspectiva limitou as aproximações e convergências com as ideias habermasianas de emancipação social.

Em uma perspectiva mais pragmática, a Ciência da Informação deu maior ênfase à criação de técnicas para transferir e acessar informações, sem atribuir igual relevância às abordagens centradas em interações dialógicas, críticas e emancipatórias. Por outro lado, a teoria da ação comunicativa, que se concentra na idealização da racionalidade discursiva e do consenso, segue caminhos diferentes em direção ao ideal emancipatório. Assim, embora ambas as abordagens possam ter objetivos semelhantes, operam sob paradigmas que podem divergir substancialmente na efetivação da emancipação dos sujeitos na sociedade contemporânea.

Enquanto Habermas destaca a necessidade de resistir à colonização do mundo da vida pelo mundo sistêmico, a abordagem originária da Ciência da Informação priorizou mais o atendimento das demandas informacionais do mundo sistêmico do que as necessidades do mundo da vida. Essas reflexões desafiaram esta autora a continuar investigando na Ciência da Informação em busca de fundamentos direcionados ao alcance da emancipação dos sujeitos e ao fortalecimento do mundo da vida.

Ao iniciar os estudos no doutorado em Ciência da Informação, e

mediante o contato inicial com o conceito de mediação da informação, percebeu-se nessa área temática a possibilidade da existência de pontos de convergências significativos entre as abordagens teóricas da mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Habermas, indicando que, assim como o filósofo alemão, a Ciência da Informação também realiza esforços significativos direcionados a formação de sujeitos emancipados. Nesse contexto, entende-se que as abordagens teórico-empíricas da mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Habermas compartilham pontos de convergências que evidenciam um compromisso comum com a emancipação dos sujeitos.

Essas interseções e aproximações sugerem que, da mesma forma que a teoria da ação comunicativa visa promover a autonomia e a participação crítica dos indivíduos na esfera pública, a mediação da informação busca facilitar o acesso, o uso e a apropriação da informação, buscando incentivar a interação reflexiva e dialógica para favorecer o processo de construção do conhecimento, contribuindo, assim, para o processo de emancipação individual e coletiva a partir dos ambientes informacionais, mas capaz de reverberar na sociedade. Essa hipótese foi desenvolvida a partir do conhecimento prévio da autora sobre as abordagens teóricas de Habermas adquirido durante a pesquisa que originou a dissertação de mestrado e dos estudos para elaboração do pré-projeto de doutorado, bem como com base nas aulas, nos textos estudados nas disciplinas, nas reuniões de orientação para o doutoramento e nas comunicações científicas produzidas com a colaboração da orientadora. Assim, esta tese foi desenvolvida à luz das abordagens teórico-empíricas da mediação da informação, que pode ser considerada como concepção/ação voltada à emancipação individual e social, que se pode considerar coerente com o quadro teórico da ação comunicativa de Jürgen Habermas.

O traçado metodológico envolveu a adoção do estudo bibliográfico para a análise e discussão das abordagens teórico-conceituais da mediação da informação em diálogo com conceitos habermasianos que cercam a ação comunicativa como um “guarda-chuva” conceitual, visando compreender como essas abordagens podem contribuir para orientar o processo de libertação dos sujeitos de restrições comunicativas e informacionais que limitam seu potencial para a participação ativa na sociedade. Assim, o objetivo primordial desta

pesquisa foi o de identificar e analisar a existência de pontos de convergências entre a teoria da ação comunicativa de Habermas e as abordagens teóricas da mediação da informação. O intuito da análise consistiu em compreender de que forma a interlocução entre esses dois domínios — a teoria filosófica habermasiana e a abordagem teórica da mediação da informação — pode ser efetiva para fortalecer o processo de desenvolvimento da autonomia e da liberdade dos indivíduos na sociedade.

Para alcançar esse objetivo geral e os objetivos específicos de identificar pesquisadores da Ciência da Informação cujos estudos têm abordado a mediação da informação sob perspectivas emancipatórias dos sujeitos sociais; levantar as temáticas centrais dos estudos sobre mediação da informação identificados que podem representar pontos convergências das abordagens teóricas da mediação da informação com a teoria da ação comunicativa de Habermas; e verificar entre os pontos de convergências levantados, os eixos centrais das abordagens teóricas desses estudos sobre mediação da informação que mais se aproximam dos conceitos e princípios constitutivos da abordagem teórica habermasiana, representando tendência e possibilidade de diálogo entre elas, a pesquisa mergulhou inicialmente nas contribuições de Habermas.

Buscou-se explorar a concepção habermasiana sobre a relevância da comunicação na construção de um espaço público dinâmico e participativo, onde os cidadãos possam debater temas de interesse comum e alcançar um consenso mútuo. Simultaneamente, a investigação se aprofundou no papel crucial desempenhado pelos profissionais da informação na mediação, auxiliando os participantes da ação mediadora a acessar, compreender, utilizar e se apropriar de informações, de maneira efetiva, fomentando assim, mais que a alfabetização informacional, as competências críticas necessárias em um ambiente contemporâneo saturado de dados.

Assim, o cerne desta pesquisa residiu na identificação e análise dos pontos de convergências entre a filosofia habermasiana e as abordagens da mediação da informação. Essa análise revelou que as ações mediadoras podem ser redimensionadas pelas noções habermasianas de participação cívica e diálogo racional, com o intuito de não apenas suprir as necessidades imediatas de informação, mas também de estimular uma participação ativa e

consciente dos sujeitos na esfera pública.

Para identificar as conexões entre as concepções de Habermas e as abordagens teóricas da mediação da informação, foram examinadas diversas contribuições significativas no campo da Ciência da Informação, a partir do traçado metodológico apresentado na seção dedicada à metodologia científica. Os autores da Ciência da Informação analisados apresentam abordagens e conceitos que, quando articulados ao pensamento habermasiano, enriquecem a compreensão sobre a mediação da informação e seu papel crucial na sociedade.

A estrutura do texto foi delineada para proporcionar uma organização lógica e coerente ao desenvolvimento da pesquisa. A escolha desta sequência específica de seções tem como objetivo garantir uma abordagem sistemática e abrangente do tema em questão, possibilitando uma análise aprofundada e uma apresentação clara dos resultados.

Na sequência desta introdução ao trabalho, apresenta-se o referencial teórico distribuído em duas seções: uma apresentando os principais conceitos de Habermas relacionados à teoria da ação comunicativa e outra apresentando um arcabouço conceitual sobre o fenômeno da informação e a mediação da informação.

O traçado metodológico está apresentado na quarta seção, detalhando o problema de pesquisa, a hipótese levantada, os objetivos, o método e a técnica adotada, o instrumento para registro das informações coletadas, o universo e a amostra da pesquisa, e as etapas do processo investigativo.

A quinta seção é dedicada à discussão dos achados da pesquisa, momento de apresentar e analisar os resultados de forma crítica e reflexiva, relacionando-os com a fundamentação teórica e a metodologia empregada. Nessa seção, são apresentados e discutidos os resultados alcançados, explorando os pontos de dialogia entre conceitos, perspectivas e abordagens no âmbito da mediação e na teoria habermasiana da ação comunicativa. Busca apontar a importância de tais aproximações e convergências para aprofundar o entendimento sobre as ações mediadoras e seu papel na sociedade, visando o fortalecimento do mundo da vida em contraponto à lógica do mundo sistêmico. Já na sexta seção são apresentadas as considerações finais.

2 HABERMAS E A TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA

Jürgen Habermas é um dos estudiosos mais influentes que despontaram após a segunda metade do século XX, cujos estudos são marcados pela preocupação eminente com a consciência, a interação e a ação dos sujeitos perante o coletivo. O início de sua vida acadêmica foi marcado pela Segunda Guerra Mundial e suas consequências desastrosas, que modificaram profundamente toda a história política, econômica, cultural e social da humanidade, levando ao advento de um ceticismo crescente na sociedade (Reese-Schäfer, 2010). É o caso dos integrantes da Escola de Frankfurt, que, diante do cenário de intensas mudanças e negatividade do pós-guerra, compreendiam que havia uma ligação entre o conhecimento racional e a dominação, resultando no declínio dos ideais de emancipação social.

Embora membro da Escola de Frankfurt, Habermas desenvolveu seus estudos no sentido de superar o pessimismo dominante, propondo o retorno ao projeto de modernidade, com um enfoque crítico ao tecnicismo e ao cientificismo instrumental que restringem o conhecimento humano ao domínio da técnica e ao modelo das ciências empíricas. Suas ideias se voltaram para os estudos da epistemologia, da política e da ética, indo além do cognitivismo e do ceticismo usuais que atenuaram os ideais de racionalidade interacionista e emancipatória.

A valorização das experiências, do cotidiano, do mundo vivido e do senso comum dos indivíduos em geral passou a orientar os construtos de Habermas, buscando, com isso, aproximar realidades distantes e isoladas, trabalhando com três elementos principais: diálogo, linguagem e coletivo (Reese-Schäfer, 2010). Sua abordagem preconiza que a construção dos saberes e fazeres seja efetivada com a participação de sujeitos comunicativos e interativos.

Para Habermas (Habermas, 2004, 2014, 2020), a atuação do sujeito precisa ser revelada na esfera pública, onde os cidadãos expõem e discutem suas ideias sem intervenção coercitiva externa. Esse modelo habermasiano de atuação do sujeito é desenvolvido em sua teoria da ação comunicativa, pela qual ele afirma:

[...] pretendo arguir que uma mudança de paradigma para o da teoria da comunicação tornará possível um retorno à tarefa que foi interrompida com a crítica da razão instrumental; e isto nos permitirá retomar as tarefas, desde então negligenciadas, de uma teoria crítica da sociedade (Habermas, 2012a, p. 386).

Na teoria da ação comunicativa, Habermas estabelece a racionalidade comunicativa como critério fundamental para a construção da argumentação, justificando uma transformação social a partir da construção de novos discursos sobre conceitos sistêmicos e meramente instrumentais. Nesse sentido, a realidade social pode ser dialogada e reconstruída por meio das perspectivas de interação dos sujeitos, conforme expresso em sua teoria da ação comunicativa.

A Teoria da Ação Comunicativa (TAC), cuja primeira versão foi publicada em 1981, propõe romper com a filosofia da conceitualização pura, trazendo a filosofia para o campo da perspectiva pragmática da atividade cotidiana comunicativa. Considerada a principal obra de Jürgen Habermas, é um dos fundamentos principais da filosofia contemporânea (Reese-Schäfer, 2010). A obra aborda questões éticas e morais dividindo-as em três possíveis usos da razão prática: o uso pragmático, o uso ético e o uso moral. Nesse contexto, o filósofo desenvolve uma teoria da sociedade que dialoga criticamente com pensadores que vão de Kant a Marx, e com os teóricos da Escola de Frankfurt, propondo uma nova visão sobre sociedade, política e interações humanas.

A teoria do agir comunicativo, enquanto paradigma conceitual, abrange conceitos, princípios e abordagens que relacionam comunicação, interação social e busca pela compreensão mútua, tendo como base o entendimento linguístico, fundamento ordenador das relações sociais. Os participantes de um contexto comunicativo devem atuar por meio da interação dialógica com os demais participantes, buscando o entendimento linguístico, em detrimento das ações egocêntricas e coercitivas. Assim, os participantes conferem significado às suas ações, tornando-se capazes de compartilhar percepções e desejos, intenções, expectativas e conhecimentos.

De acordo com o teórico, a linguagem se estrutura em três funções básicas: a função representativa, que se refere ao mundo objetivo; a função

interativa, ou interpelativa, que está vinculada às relações comunicativas do sujeito com o outro, no mundo social; e a função expressiva, que está relacionada ao repertório de vivências de cada sujeito, presente no mundo subjetivo (Habermas, 1989, 1990, 2012a, 2012b).

Nessa direção, a teoria da ação comunicativa é composta por três grandes construtos: a) a teoria da racionalidade; b) a teoria da modernidade; e c) a teoria crítica da sociedade (Zanella, 2010). A incorporação dessas grandes linhas em uma única teoria caracteriza a singularidade da obra de Habermas, sobretudo diante de grandes crises que desestabilizam as convicções relacionadas aos referenciais de mundo, seja no âmbito social e político, seja no âmbito da ciência.

A teoria social crítica da sociedade de Habermas parte de três grandes âmbitos de análise: sociedade (quanto à reprodução social), cultura (enquanto transmissão cultural) e personalidade (enquanto socialização) em torno do conceito central de sujeito capaz de linguagem e da ação, um sujeito que emerge da intersubjetividade presente no mundo da vida, que tem, como *telos* de sua ação, o dar conta de seus atos. Nesse dar conta, linguagem e ação estão intimamente vinculadas, pois o *medium* linguístico é a possibilidade de interações livres de coação, potencializadoras do entendimento mútuo e do desenvolvimento do pensamento crítico, características apontadas como fundamentais para a emergência daquele sujeito capaz de linguagem e ação. Evidentemente, se a meta a ser alcançada por esse sujeito é o dar conta de seus atos, trata-se, no final, de um sujeito racional, com um domínio razoável da linguagem que lhe possibilite argumentar e com um razoável autoconhecimento ou, pelo menos, valorizado como importante (Reese-Schäfer, 2010).

Nesse contexto, o entendimento mútuo é alcançado mediante uma relação pragmática dos sujeitos, atuando simultaneamente nos três níveis do mundo da vida: o mundo objetivo (verdades das afirmações do sujeito), o mundo social (correção e adequação do sujeito às normas) e o mundo subjetivo (veracidade nas emissões dos sujeitos) (Habermas, 2012b, 2016).

O mundo objetivo é definido por Habermas (2012b, p. 220) “enquanto totalidade das entidades sobre as quais são possíveis enunciados verdadeiros”, em que a atuação do sujeito caracteriza-se por um agir teleológico, descrita por Habermas (1990, p. 67), como “uma intervenção causal no mundo, objetiva, efetiva e dirigida para um fim”. A finalidade é que as afirmações sobre fatos e acontecimentos sejam verdadeiras.

Já o mundo social, Habermas (2012b, p. 220) considera como “[...] a totalidade das relações interpessoais reguladas legitimamente”, em que o sujeito comunicativamente constrói sentidos, tendo sua ação orientada por normas, que representam ordenações institucionais intersubjetivamente reconhecidas como justificadas. Os sujeitos não são considerados isoladamente, mas como membros de grupos sociais, nos quais já existem entendimentos de fundo, expressos em normas e valores, isto é, em expectativas generalizadas de comportamento.

O mundo subjetivo é caracterizado por Habermas (2012b, p. 220), como “[...] totalidade das vivências as quais o falante tem acesso privilegiado e que ele pode manifestar de modo veraz diante de um público”. O sujeito é visto como um ator que estiliza suas próprias vivências, constituindo um saber proveniente de subjetividades e cujos valores são estabelecidos e interpretados segundo as experiências do próprio sujeito e que coincidem com seus enunciados.

Ou seja, os sujeitos, ao atuar comunicativamente, se movem no meio da linguagem natural, utilizando interpretações que lhes foram transmitidas culturalmente, para fazerem referência simultaneamente a algo no mundo objetivo, no mundo social que compartilham e cada um a algo em seu próprio mundo subjetivo (Habermas, 1983, 1987, 2012b, 2016). Esses três mundos compreendem, portanto, uma análise e uma interpretação do mundo mediante intenções comunicativas, que os relacionam diretamente com os componentes estruturais do mundo da vida: sociedade (reprodução social), cultura (transmissão cultural) e personalidade (socialização).

Desse modo, a teoria da ação comunicativa apresenta uma possibilidade de transpor a filosofia da consciência, inserindo uma nova visão acerca da

participação do sujeito em sociedade, por meio da crítica elucidada em perspectivas de *práxis* emancipatória.

[Habermas] se propõe a discutir a noção de racionalidade de uma perspectiva evolutiva de compreensão moderna do mundo, procurando demonstrar o nexos entre a teoria da racionalidade e a teoria da sociedade, sustentando que é preciso uma teoria da ação comunicativa para situar adequadamente a problemática da racionalização social (Freitas, 2006, p. 47).

Habermas pretende revitalizar a proposta de modernidade por intermédio de uma “[...] perspectiva evolutiva de compreensão moderna do mundo” (Freitas, 2006, p. 47). Nesse contexto, o diálogo e o consenso dotam o sujeito de competências naturais de fala e de ação, permitindo interagir com os outros e com o mundo por intermédio da socialização de conteúdos.

O agir comunicativo torna-se critério fundamental para construção da argumentação, justificando uma transformação social a partir da construção de novos discursos sobre os conceitos sistêmicos e meramente instrumentais, cujas raízes se firmam na ciência positivista. Ou seja, para Habermas, a realidade social pode ser reconstruída e dialogada por meio das perspectivas de interação de cada indivíduo.

É assim que o filósofo constrói sua teoria apresentando como fundamento o conceito dual de sociedade, referindo-a como mundo dos sistemas e como mundo da vida, duas esferas coexistentes na construção social. O sistema refere-se à reprodução material, dinâmica do desenvolvimento, regida pela lógica instrumental (adequação de meios a fins), incorporada nas relações hierárquicas (poder político) e de intercâmbio (economia). O mundo da vida, refere-se a um universo cooperativo de entendimento mútuo, onde os sujeitos, mediante relações intersubjetivas, chegam a consensos possíveis, trocam saberes, compartilham vivências, exercitam acordos e expressões significativas, mesmo sem ser necessário teorizar sobre tudo isso (Habermas 2012a, 2012b, 2016). Ou seja, o mundo da vida é uma base natural que abraça a todos desde o nascimento.

Essa relação dialética entre mundo da vida e mundo sistêmico fundamenta a crítica social, suscitando discussões racionais, evolução material

equilibrada às exigências do meio, através da integração entre a razão dominadora (instrumental) e a razão emancipatória: a comunicativa, fundada no *medium* linguístico. Esta razão se expressa pela busca do consenso entre os sujeitos, por intermédio do diálogo e pela inter-relação entre mecanismos do universo, isto é, a cultura, a sociedade e a personalidade, visando o entendimento mútuo.

Nesse contexto, Habermas sugere um sujeito dotado de uma atitude crítica para interpretar e vivenciar o mundo, capaz de revigorar suas próprias competências, cuja atuação acontece em uma esfera pública:

[...] uma rede adequada para a comunicação de conteúdos, tomadas de posição e opiniões; nela os fluxos comunicacionais são filtrados e sintetizados, a ponto de se condensarem em opiniões públicas enfeixadas em temas específicos (Habermas, 2020, p. 458).

O espaço público, portanto, é o lugar ideal para a evolução da razão comunicativa, pela qual os sujeitos participam de uma interação intersubjetiva e livre de coerções, prevalecendo a dialogia como processo para validar o melhor argumento e alcançar o consenso nas situações cotidianas da vida (HABERMAS, 2004, 2014, 2020).

Isso significa que quando o sujeito questiona ou procura entender algo no mundo, o diálogo suscita argumentos mediados por enunciados inteligíveis aos interlocutores, sem relações de violências, prevalecendo relações dialógicas, cuja comunicação sem entraves articula uma condição ideal de discurso, que

[...] pode apenas ser afirmada reflexivamente, com base na unidade de razão (ou em uma conformação racional do mundo, a “realização da razão”). A unidade da razão teórica e da razão prática torna-se [...] o problema-chave das modernas interpretações do mundo, que perderam o caráter de imagens do mundo (Habermas, 1983, p. 21).

Essa reflexão só será possível por intermédio de um processo de emancipação, não apenas como uma abstração, mas enquanto possibilidade fundada na realidade, concretizada em contexto e condições ideais de discurso. Tais condições de acordo, já se encontram inscritas nas relações cotidianas voltadas ao entendimento mútuo, sendo, portanto, no cotidiano que

o sujeito emancipado vai modificando suas imagens de mundo de modo a submetê-las a avaliações reflexivas.

Para Habermas (2004, 2014, 2020), a solução para uma sociedade emancipada seria a crescente democratização da tomada de decisões e a substituição de consensos obtidos ideologicamente por consensos obtidos comunicativamente através do melhor argumento, e não por meio da imposição dos imperativos sistêmicos – dinheiro e poder. É dessa maneira que a colonização do mundo da vida se estagna, ou mesmo se retrai, possibilitando o revigoramento e utilização dos recursos imanentes ao mundo vivido.

Porém, isso não significa que Habermas se coloca contra as ações instrumentais proporcionadas pela ciência e pela técnica. Ao contrário, ele compreende que essa racionalidade instrumental é necessária à manutenção do homem, suprindo necessidades e ampliando-lhe possibilidades mediante o desenvolvimento tecnológico, institucional e cultural.

O posicionamento do filósofo é contrário à prevalência desse instrumentalismo em esferas onde deve prevalecer a ação comunicativa, tão recorrente na sociedade contemporânea. A irrupção da racionalidade instrumental na interação social tem suscitado patologias sociais que incorrem no individualismo, nos conflitos e nas guerras, nas desigualdades e nas injustiças sociais. Assim, é fundamental que o homem retome seu papel de sujeito ativo através do agir comunicativo.

É necessário que exista um equilíbrio entre mundo dos sistemas e mundo da vida, de modo que um não se sobreponha ao outro, constituindo, segundo Habermas (2012b, p. 215): “Um sistema que tem que cumprir as condições de mantimento próprias dos mundos socioculturais da vida [mediante] relações de ações sistematicamente estabilizadas de grupos integrados socialmente”.

Desse modo, para que o mundo da vida reaja ante as investidas do mundo sistêmico é preciso que sociedade seja concebida sob a perspectiva de sujeitos sociais agentes e participantes dessa sociedade, fundamentados através de processos comunicativos de (re)construção socioculturais das

práticas sociais voltadas à busca do entendimento intersubjetivo e de vivências solidárias no mundo cotidiano.

A teoria crítica habermasiana, portanto, não assume o “conteúdo” daquelas “soluções” históricas por meio da revolução. A emancipação constitui-se por uma *práxis* comunicativa invariável entre sujeitos histórica e socialmente informacionais/interativos, cujos resultados – falíveis e sempre modificáveis – pretendem alcançar acordos entre si por meio do livre convencimento.

Para compreender o conceito dual de sociedade e as categorias conceituais que permeiam o pensamento habermasiano, os tópicos seguintes abordarão mais especificamente as esferas que compõem essa sociedade.

2.1 O MUNDO DA VIDA E SEUS ELEMENTOS ESTRUTURAIS

Segundo Habermas, ao executar um ato de fala, num processo de interação comunicativa, o falante recorre a um determinado horizonte de interpretação, buscando os recursos necessários ao entendimento, de modo a estabelecer relações intersubjetivas mediadas pela linguagem. Esse horizonte ao qual o falante recorre é o mundo da vida, o “chão” que complementa o conceito de ação comunicativa.

Portanto, o mundo da vida constitui o contexto da situação de ação, fornecendo, ao mesmo tempo, os recursos para os processos de interpretação com os quais os participantes da comunicação procuram suprir a carência de entendimento mútuo que surgiu em cada situação de ação (Habermas, 2003, p. 167).

De acordo com o autor, o mundo da vida é o solo da *práxis* comunicativa, o “horizonte em que os agentes comunicativos se movem” (Habermas, 2012b, p. 169). Constitui-se como depósito de autoevidências organizado culturalmente e representado linguisticamente, resultado da vivência cotidiana, na qual os participantes utilizam elementos relevantes a uma dada situação.

O mundo vivido se funda como saber pré-teórico e é o espaço espontâneo da linguagem orientada ao entendimento mútuo. É o palco onde os sujeitos se movem, onde ocorre o desencadeamento dos fenômenos, a

fundamentação do pensamento e o enraizamento das vivências. Nele, os sujeitos são capazes de reconstruir suas próprias verdades, posicionando-se diante de um contexto comunicativo comum (consensual), produzindo e recriando sentidos por meio de discussões dialógicas.

Habermas (2012b, p. 198) afirma:

Ao coordenar suas ações através do reconhecimento intersubjetivo de pretensões de validade suscetíveis de crítica, os participantes, na interação fundamentam-se em pertencimentos a grupos sociais cuja integração é simultaneamente válida.

Os sujeitos participantes de processos interativos coordenam suas ações intersubjetivamente com intuito de validarem suas pretensões por intermédio de argumentos passíveis de críticas, fundamentando-se em vivências e pertencimento a um coletivo ou grupo social. Desse modo, o sujeito participa da (re)construção do saber, coletivamente, alcançada mediante a força da argumentação que resultará em um consenso.

Assim, quando os participantes se munem de interpretações, provindas de seu acervo cultural na interação estão também reproduzindo seu lugar social e suas próprias identidades. Isso significa que o conceito de mundo da vida “[...] possui validade geral e de que, portanto, pode aplicar-se a todas as culturas e épocas” (Habermas, 2001, p. 205), configurando-se na concretude das convicções e evidências que propiciam aos sujeitos o reservatório de interpretações, ao mesmo tempo em que os conferem individualização subjetiva ou formação e (re)afirmação de sua identidade.

O mundo da vida constitui, em relação com aquilo que em uma situação se discute, um contexto mediato acessível em princípio. Como celeiro de convicções e evidências, é o lugar do agir comunicativo, onde orador e ouvinte se encontram e, assim, podem estabelecer reciprocamente argumentações em concordância com os mundos objetivo, social e subjetivo; exibindo, interpelando e criticando os fundamentos dessas pretensões de validade.

Assim sendo, na perspectiva dos participantes voltada para determinada situação, encontra-se um fragmento do mundo da vida, surgindo a partir de um acervo cultural de saber que nos é familiar, visto que o mundo da vida é o lugar

em que os sujeitos falantes/ouvintes podem se encontrar. “Falantes e ouvintes se entendem desde, e a partir de, o mundo da vida que lhes é comum sobre algo no mundo objetivo, no mundo social e no mundo subjetivo” (Habermas, 2012a p. 182).

Segundo Habermas (2012a), para Husserl e Alfred Schutz, o mundo da vida tem uma abordagem fenomenológica, analisando-o em termos culturalistas, mas também como um processo de participação do sujeito, em que este desenvolve, confirma e renova sua identidade individual, dentro de um grupo social. Já para Durkheim, o mundo da vida é como “[...] um componente estrutural que através das relações interpessoais legitimamente regulada que fixa o *status*, isto é, os direitos e deveres dos membros do grupo” (Habermas, 2012a, p. 160), relacionando-se com o conceito de solidariedade. Desse modo, considera:

[a] solidariedade social tem que vir assegurada por meio de normas e valores: segue sendo, o mesmo que a mecânica, expressão de uma consciência coletiva, em que se trate de uma consciência coletiva transformada em suas estruturas. Essa consciência não pode substituir-se por um mecanismo sistêmico como o mercado, o qual coordena efeitos agregados as ações regidas por interesses particulares (Habermas, 2012a, p. 165).

A solidariedade social divide-se em duas formas: a solidariedade mecânica e a solidariedade orgânica. A primeira é peculiar às sociedades pré-capitalistas, que identificam as similaridades entre os sujeitos como membros de uma coletividade, cujos valores e sentimentos são reconhecidos por meio da família, da religião, da tradição e dos costumes. E a segunda, presente nas sociedades capitalistas, institui a divisão do trabalho social, em que os sujeitos são diferentes e essenciais, mas que estão ligados socialmente, sendo interdependentes, mas que são diferentes.

Apresentando uma visão baseada na psicologia social, Mead aborda o conceito de mundo vivido, relacionando-o ao aspecto de socialização de indivíduos, representantes do interacionismo simbólico como meio sociocultural de uma ação comunicativa, cujas interações são regidas por normas e mediadas linguisticamente (Habermas, 1983, 2012a). Para isso, reconstrói “[...] a emergência do mundo sócio-cultural como trânsito a uma etapa de interação,

primeiro mediada por símbolos e depois linguisticamente” (Habermas, 2003, p. 168).

As visões desses e de outros teóricos com os quais Habermas dialoga evidenciam o conceito cotidiano do mundo da vida onde “[...] os agentes comunicativos localizam e datam suas emissões no espaço social e no tempo histórico”, definindo “[...] a totalidade dos estados de coisas que podem ficar refletidas em histórias verdadeiras” (Habermas, 2012a, p. 193).

Na teoria habermasiana, o mundo vital, não apenas

[...] forma o *contexto* para os processos de entendimento mútuo, mas também fornece *recursos* para isso. O mundo da vida comum em cada caso oferece uma provisão de obviedades culturais donde os participantes da comunicação tiram seus esforços de interpretações os modelos de exegese consentidos (Habermas, 2003, p. 166, destaque do autor).

É por isso que os participantes da ação comunicativa se entendem entre si, possibilitando a renovação do saber cultural, a integração social e a formação de identidades pessoais, reproduzindo contínua e simultaneamente as estruturas simbólicas do mundo da vida: cultura, sociedade e personalidade.

A *cultura* constitui o estoque ou reserva de saber, do qual os participantes da comunicação extraem interpretações no momento em que tenham de se entender sobre algo no mundo. Defino a *sociedade* por meio das ordens legítimas pelas quais os participantes da comunicação regulam sua pertença a grupos sociais, assegurando a solidariedade. Interpreto a *personalidade* como o conjunto de competências que tornam um sujeito capaz de fala e de ação – portanto, que o colocam em condições de participar de processos de entendimento, permitindo-lhe afirmar sua identidade (Habermas, 2012b, p. 253).

Esses componentes estruturais, embora constituam entidades distintas, interagem entre si, formando o mundo da vida. Dessa forma, é possível compreender o sujeito comunicativo como resultado dos processos de socialização e aprendizagem aos quais é submetido no contexto do mundo vivido.

O saber espontâneo do mundo vivido fortalece suas estruturas de modo peculiar: no componente estrutural “cultura” incide os processos de entendimento e a base de interpretação transmitidos através das gerações; no

componente estrutural “sociedade” estabelecem-se as redes de interações sociais e a base de valores e normas que permeiam as relações interpessoais legitimamente reguladas; no componente “personalidade” emergem os processos de socialização mediante a identidade dos modos de percepção e das competências. Assim, o saber do mundo da vida alimenta-se e, ao mesmo tempo, nutre estes componentes, formando o sujeito comunicativo.

Nesse sentido, como estrutura simbólica, o mundo da vida é o horizonte de entendimento, pelo qual os atores se entendem sobre algo no contexto cultural (mundo objetivo), nos ordenamentos que regem os grupos sociais (mundo social); a partir das estruturas da personalidade (mundo subjetivo) (Habermas, 1982, 2003, 2012b). Logo, quando o sujeito social percorre processos de interação voltados ao entendimento, suscita algo no mundo objetivo, no mundo social e, no mundo subjetivo. Estes três mundos contribuem às emissões dos enunciados na interação dialógica, ao mesmo tempo em que fornecem os fundamentos para a compreensão/interpretações como fundamento do entendimento.

Nesse processo de interação, a linguagem, como a grande protagonista do agir comunicativo, possui atribuições basilares: instiga o entendimento mútuo, propicia a coordenação das ações e promove a socialização. O *medium* linguístico constitui-se como a estrutura que fortalece o mundo da vida, visto que, por meio do entendimento linguístico, seus componentes estruturais corporificam-se e reproduzem-se, possuindo funções específicas para cada um deles: a função cognitiva, responsável pela aquisição, transmissão e crítica do conhecimento cultural; a função interativa e interpelativa, responsável pela coordenação de ações e pretensões de validade reconhecidas intersubjetivamente; a função expressiva, que possibilita a formação da identidade no plano da personalidade.

De acordo com Habermas, é a linguagem que permite que algo no mundo vivido seja apresentado como fato (mundo objetivo), como norma (mundo social) ou como vivências (mundo subjetivo), delimitado em relação a um tema. Constitui-se como a estrutura das condições de possibilidade da prática comunicativa cotidiana do mundo da vida, adquirindo *status*

transcendental. Nessa prática comunicativa, Habermas (2003, 2012a, 2012b) afirma que existem expectativas de validade que precisam ser atendidas na situação de fala:

- a) que os conteúdos transmitidos sejam compreensíveis;
- b) que haja veracidade nos proferimentos dos interlocutores;
- c) que os conteúdos propostos sejam verdadeiros;
- d) que os interlocutores ajam de acordo com normas e valores legitimados.

Assim, para que o consenso seja obtido, é necessário que os argumentos atendam a essas expectativas de validade. É dessa maneira que a linguagem fundamenta o agir comunicativo, motivando a convicção e gerando consenso entre os participantes de processos interativos, ao mesmo tempo em que é influenciada pela cultura, pois a capacidade semântica de uma linguagem deve ser proporcional aos conteúdos culturais dos padrões de interpretação, evolução e expressão que essa linguagem acumula.

Desse modo, os componentes do mundo da vida são permeados pelo uso da linguagem orientada ao entendimento, caracterizando a ação comunicativa, o que não implica que o agir teleológico esteja desvinculado do mundo vivido. Ao contrário, as ações e interações voltadas ao êxito emergem e se estabilizam nesse horizonte de evidências e convicções, sobretudo quando as ações orientadas ao entendimento fracassam, resultando na predominância do agir orientado ao sucesso sobre o agir voltado ao entendimento.

Nessa direção, Habermas discute a distinção entre a integração social, referente às estruturas do mundo vital, e a integração funcional, resultante de ações teleológicas voltadas a fins pré-determinados. A integração social visa à coordenação de ações interpessoais legitimamente reguladas para a comunicação livre de coerções, em um espaço social de interação discursiva e argumentativa, visando não somente um determinado fim, mas o entendimento apoiado nas orientações dos atores sociais. Já na integração sistêmica, as orientações sociais são desarticuladas por mecanismos de regulação não-

comunicativos, onde o interacionismo ocorre por meio do controle, com sujeitos que agem e decidem individualmente, visando alcançar seus próprios objetivos.

2.2 O MUNDO SISTÊMICO E SEUS IMPERATIVOS COLONIZADORES

Segundo Habermas (2012b), nas sociedades arcaicas o modo de vida era estabelecido por tradições que instituíam costumes, reproduzidos de geração em geração. Desse modo, a estrutura social apresentava-se num contexto em que a sociedade se caracterizava como o próprio mundo da vida, onde as estruturas das interações linguisticamente mediadas regidas por normas contribuem para as estruturas sociais sustentadoras (Habermas, 2003, 2012b, 2016), aproximando-se do tipo ideal de um mundo da vida homogêneo e coletivamente compartilhado. As condutas dos sujeitos submetiam-se a preceitos regidos por sinceridade, lealdade, apoio recíproco, ou seja, por ações orientadas ao entendimento sem, no entanto, assujeitarem-se a um poder pragmático sancionador.

Nesse período, as relações sociais exibiam traços de uma organização cujas regras eram definidas pelo convívio e pelas convicções místicas intrínsecas que moldavam a identidade de seus membros e orientavam suas normas e tradições. Isso caracteriza uma organização desprovida de burocracias e independente do poder estatal, constituindo-se como um sistema autorregulado, onde o mundo vivido e o mundo sistêmico se encontravam harmoniosamente equilibrados.

Com o aumento da complexidade das relações sociais, emerge a necessidade de criação de mecanismos que pudessem regular tais relações. Assim, há uma institucionalização do poder e as relações de intercâmbio incorrem na estratificação e no processo de hierarquização social, aos quais o mecanismo de intercâmbio passa a adotar, ainda que limitadas, funções econômicas: surge o comércio e as transações econômicas. À medida que se diferenciam as próprias estruturas do mundo da vida, também se separam entre si os mecanismos de integração sistêmica e os da integração social (Habermas, 2012b).

Quando se forma um poder político, adquirido por sanção jurídica e institucionalizado, surge o Estado, ou os “mecanismos de organização estatal”. Este, por sua vez, é quase incompatível com o mundo vivido, uma vez que o meio de controle sistêmico (o dinheiro) se torna o marco do sistema econômico e vai tentar se sobrepor a valores culturais e morais éticos. Com isso, a instituição da divisão do trabalho passa a definir a primeira instância de complexidade dos sistemas, ou seja, a sociedade organiza-se em classes para estabelecer instrumentos normativos (o Estado e suas leis), instituindo aos sujeitos limitações de conduta voltadas ao bem comum. Habermas (2012b) elenca quatro mecanismos sistêmicos de diferenciação:

- a) a diferenciação segmentária (mudança na estrutura social);
- b) a estratificação (surgimento da hierarquização);
- c) o meio de controle sistêmico (poder e uso primitivo de dinheiro);
- d) a organização estatal (dominação efetiva sobre as estruturas sociais).

É dessa maneira que as atividades econômicas e sociais, influenciadas pelos interesses capitalistas, começam a refletir a industrialização do trabalho social, passando a requerer processos complexos e meios adequados para alcançar resultados.

[a ação instrumental] impõe aos indivíduos *uma coordenação automática e independente de suas vontades*, com crescente perda de liberdade, [...] em um processo de racionalização do mundo vivido empobrecido pelo avanço da esfera sistêmica (Oliveira, 2003, p. 73).

Esse modo de coordenação do sujeito é utilizado para garantir a eficiência na realização das tarefas e obtenção de lucros – é o fortalecimento dos imperativos sistêmicos: dinheiro e poder. Assim, o sistema passa a referir-se à reprodução material, regida pela lógica instrumental (adequação de meios a fins), e é incorporada nas relações hierárquicas (poder político) e de intercâmbio (economia).

Nessa perspectiva de evolução sistêmica, o mercado apresenta-se, segundo Habermas (2012b, p. 365), como um exemplo de mecanismo de regulação não-comunicativo e não-normativo nas sociedades capitalistas,

empregando “mecanismos sistêmicos que estabilizam nexos de ação não-intencionados mediante o entrelaçamento funcional das consequências da ação”. Nesse modelo – regido por poder, dinheiro, sucesso individual e independente – a manutenção do agir estratégico mostra-se conveniente, relegando o saber intuitivo do mundo da vida e de seus membros.

[...] o mundo do sistema, que se caracteriza pela *organização estratégica econômica e política*, onde impera a não linguagem, a não discussão, ou seja, é a macroestrutura na qual se organizam as formas de produção do capitalismo mecânico e instrumental (Fiedler, 2016, p. 96).

Nesse plano de mundo, os sujeitos coordenam suas ações e decisões em busca de seu próprio sucesso com objetivos fundamentados na reprodução material do dinheiro e no fortalecimento regulador do poder, regendo as relações de mercado ao modo de vida comum e às relações sociais.

Tais ordens puramente econômicas ou estabelecidas exclusivamente em termos de política de poder os chamo instrumentais porque surgem de relações interpessoais em que os participantes na interação se instrumentalizam uns aos outros como meios para a consecução de seus próprios fins (Habermas, 2016, p. 484).

Tais meios são orientados por uma racionalidade instrumental, caracterizada “[...] pela organização de meios adequados para atingir determinados fins ou pela escolha entre alternativas estratégicas com vistas à consecução de objetivos” (Gonçalves, 1999, p. 127). Desse modo, a racionalidade é orientada a fins, visto que a razão é contundente nas ciências e na tecnologia, salientando a instrumentalização com vistas ao controle do estado de coisas, do mundo objetivo. A natureza externa é dominada, enquanto a natureza interna é reprimida. Assim, a racionalidade com respeito a fins tem sido decisiva no âmbito tecnológico e científico, mas não contribui da mesma forma para a promoção de formas de vida emancipadas.

Analisando ainda o aumento das complexidades dos sistemas e a racionalização do mundo da vida, Habermas (2012b, p. 318) afirma: “[...] os contextos sistêmicos condensados nas sociedades modernas em realidades organizativas aparecem como um fragmento de sociedade reificado”. Esse

contexto é reificado, ou coisificado, devido à falta de cooperação advinda do sistema, que só tem lugar para a produção material e o mecanismo de regulação econômica.

Assim, Habermas (2012b, p. 218) afirma que,

[...] nas sociedades modernas [...] surgem âmbitos de organização formal e relações sociais regidas por meios [poder e dinheiro], os quais já não admitem uma atitude de conformidade normativa nem filiações sociais geradoras de identidade, e sim as banem à periferia.

Desse modo, nas sociedades modernas a racionalização reflete um processo de desenvolvimento caracterizado pelo aumento crescente das esferas sociais, que ficam submetidas a critérios técnicos de decisão racional, moldada e organizada a um determinado fim.

É nessa perspectiva que se caracteriza o mundo dos sistemas, cujos imperativos sistêmicos controlam as decisões dos sujeitos por meio de mecanismos funcionais que regulam as consequências não-intencionais. Os sujeitos confrontam-se com uma organização estratégica, econômica e política, onde prevalecem a ausência de linguagem e de questionamento, dirigidos por um capitalismo mecânico e instrumental focado no alcance de objetivos pré-determinados e não coletivos (Habermas, 1987, 2003, 2012a, 2012b, 2004).

A sobreposição de mundo sistêmico sobre mundo vivido faz com que as relações sociais sejam coordenadas por padrões coercivos advindos dos imperativos sistêmicos, cuja atuação anula os contextos de comunicação interativa presentes no mundo da vida. É essa forma de dominação e avanço colonizador dos sistemas não comunicativos que Habermas denomina colonização do mundo da vida.

Esse processo de colonização apresenta uma ideologia cientificista, coordenada pela razão instrumental que torna a ciência um instrumento de dominação, poder e exploração. Isso significa uma expansão das interações sistêmicas, concebida por meio de comunicação deslinguistizada, em detrimento dos contextos de integração social regidos pelo entendimento linguístico. Como consequência desse processo de colonização, surgem as patologias da modernidade que, induzidas por mecanismos sistêmicos,

caracterizam-se por distorções na base comunicativa do mundo vivido. Tais patologias acabam se tornando uma ameaça ao sistema como um todo e podem dificultar o desenvolvimento tanto na lógica instrumental como na lógica da razão comunicativa em termos sociais.

2.3 OS TIPOS DE AÇÃO E SUAS IMPLICAÇÕES

Para melhor entender a construção teórica de Habermas é preciso discorrer sobre as distintas manifestações de ação na sociedade discernidas pelo estudioso: normativa, dramática, teleológica (instrumental e estratégica) e comunicativa. Nesse sentido que Habermas (1982, 2003, 2012b) apresenta a distinção entre o falar e o agir, ou seja, entre as “ações em sentido estrito”, como atividades desenvolvidas para atingir um propósito sem intervenção linguística, e os “proferimentos linguísticos como atos”, ou atos de fala, como ações linguísticas voltadas para o entendimento com o outro.

A ação normativa pressupõe um consenso valorativo entre os participantes (Habermas, 1982, 2003, 2012b). Assim, trata-se da ação racional regulada por normas e refere-se à orientação das ações de um determinado grupo social de acordo com seus valores comuns, em que o ator segue ou transgredir uma norma por meio das condições pelas quais a norma se aplica. As ações são executadas de modo a cumprir uma expectativa geral de comportamento, instituída por intermédio do consenso prognosticado. Ao executá-la, o sujeito relaciona-se com o mundo objetivo e com o mundo social regulado normativamente, ao passo que a linguagem é utilizada como meio para transmitir valores culturais.

A ação dramática apoia-se na relação impressionista em que o ator se põe em cena para convencer determinado público (Habermas, 1982, 2003, 2012a, 2012b, 2016). Num processo interativo, os participantes consideram como público um ao outro, para o qual apresentam a si mesmo. Assim sendo, os atores suscitam em seu público uma imagem apresentada de modo subjetivo visando impressionar, aproveitando as circunstâncias e sua interação por meio da regulação e controlando o acesso recíproco à subjetividade de

cada um. Isso envolve a relação do mundo subjetivo do agente com os mundos subjetivos de outrem. Nesse caso, os proferimentos linguísticos são utilizados racionalmente como meio para autorrepresentação.

Já nas ações teleológicas, o ator realiza seus fins ou faz que se reproduza o estado desejado, erigindo numa dada situação, meios que ofereçam perspectivas de êxito (Habermas, 1982). Caracteriza-se pelas convicções monológicas de sujeitos racionalmente motivados, que se autorreferenciam quando na coordenação de situações, adotando uma atitude orientada ao êxito. Para isso, traça um plano da ação voltado à realização de um fim, e para consumá-la o ator domina uma situação, a qual interpreta de acordo com suas convicções subjetivas, podendo escolher entre a ação instrumental e a ação estratégica para efetivar seus planos e atingir seus propósitos.

A ação instrumental corresponde à ação racional não interativa, constituindo-se na relação entre sujeitos e objetos não sociais, ou seja, é a extensão do âmbito da ação técnica e o incremento das capacidades de direção e de cálculo dos processos sociais. “Especializa as orientações de ação em termos de competência pelo dinheiro e pelo poder e coordena as decisões através de relações de mercado ou de relações de dominação” (Habermas, 1982, p. 104). Nesse tipo de coordenação de situações, o ator intervém no mundo objetivo de forma solitária, de acordo com regras tecnicistas, eficientes para intervenção no estado de coisas.

Já na ação estratégica, os atores estão orientados ao sucesso, visando as consequências do seu agir, influenciando externamente sobre as decisões e motivos de outros (Habermas, 1982, 2003, 2012a, 2012b, 2016). A ação estratégica trata-se, portanto, de uma ação social, em que os sujeitos atuam de acordo com suas próprias convicções, com o intuito de provocarem efeitos perlocucionários para a realização de seus planos de ação. Esse tipo de ação resulta na coisificação do outro, uma vez que este é considerado o insumo para a realização de seus propósitos. Desse modo, ao agir estrategicamente, o sujeito vai além das ações instrumentais, pois além de interferir diretamente no estado de coisas (mundo objetivo), interfere por meio da influência também

sobre as decisões de outros sujeitos (mundo subjetivo). A linguagem atua como meio de transmissão de informações, de modo a induzir comportamentos de outrem, com o intuito de produzir determinado tipo de intervenção no mundo, relacionando-se diretamente com os mundos objetivo e social.

Ao contrário disso tudo, a *ação comunicativa* é uma “interação simbolicamente mediada”, que se orienta segundo normas definidoras das expectativas recíprocas de comportamento social, entendidas e aceitas pelos sujeitos (Habermas, 1982, 1987, 2003, 2012a, 2012b). Trata-se de uma ação social, fundamentada na mútua cooperação, mediada pela linguagem, na qual participantes compreendem-se sobre algo no mundo objetivo, no mundo social e no mundo subjetivo, de maneira simultânea, visto que, estes três componentes (re)definem as interpretações e definições elaboradas pelos sujeitos falantes/ouvintes.

Mediante essa tipologia, destaca-se três aspectos fundamentais que distinguem os tipos de ação. A primeira distinção apontada pelo filósofo é a existência de ações sociais e não-sociais. Desta última categoria faz parte a ação instrumental pela qual os atores visam interferir diretamente no estado de coisas, enquanto que as ações dramáticas, normativas, estratégicas e comunicativas são sociais, pois a interação envolve pelo menos dois sujeitos.

Outra diferença é que a forma de coordenação da situação escolhida pelos sujeitos definirá sua relação com o mundo. Quando o sujeito age normativamente, estabelece um relacionamento direto com os mundos objetivo e social representados pela normatividade; quando dramaturgicamente, o relacionamento será diretamente com o mundo subjetivo de cada participante. Já se o sujeito age instrumentalmente, a relação será diretamente com o mundo objetivo; mas, se coordenar suas ações estrategicamente, a relação será com os mundos objetivo e social representados pelos sistemas de decisões. Porém, se os sujeitos agirem comunicativamente o relacionamento se dará ao mesmo tempo com os mundos objetivo, social e subjetivo (Habermas, 1982, 2012a, 2012b).

Há ainda outra distinção fundamental entre essas ações que é quanto aos atos de fala, na medida em que estes podem ser proferidos visando efeitos

ilocucionários¹ ou perlocucionários. Quando perseguidos os efeitos perlocucionários, as coordenações de uma determinada situação podem ser feitas normativamente, dramaturgicamente ou estrategicamente, pois no agir comunicativo os atos de fala só podem ser proferidos para efeitos ilocucionários, visto que a ação comunicativa está voltada ao entendimento intersubjetivo.

2.4 AÇÃO COMUNICATIVA E INCLUSÃO DO OUTRO

A ação comunicativa é entendida como a solução para um problema de coordenação em que vários atores, através do entendimento linguístico unem seus planos de ação por mecanismos que favorecem o entendimento mútuo. Sendo assim, a linguagem atua como a grande protagonista no agir comunicativo, motivando a convicção e gerando consenso entre os participantes de processos interativos. Nesses termos, a ação linguística promove a integração social, em que os sujeitos utilizam consensualmente as proposições linguísticas, no sentido de coordenarem suas ações de maneira cooperativa, compartilhando os saberes, as normas e as vivências. Para Habermas (2012b) a ação comunicativa se refere às interações mediadas linguisticamente em que todos os participantes perseguem, mediante atos de fala, fins ilocucionários. Nesse sentido, as ações de interação voltadas ao entendimento são próprias a fins integrativos, possibilitando que seus participantes harmonizem entre si seus planos individuais de ação.

O agir comunicativo distingue-se, pois, do estratégico, uma vez que a coordenação bem-sucedida da ação não está apoiada na racionalidade teleológica dos planos individuais de ação, mas na força racionalmente motivadora de atos de entendimento, portanto, numa racionalidade que se manifesta nas condições requeridas para um acordo obtido comunicativamente (Habermas, 1990). No agir estratégico, o êxito depende da influência calculada dos participantes sobre os outros e sobre a situação de ação, já no agir

¹ Têm-se fins ilocucionários quando a pretensão do falante é de transmitir o sentido do que é dito e chegar a algum acordo sobre esse sentido. Em fins perlocucionários, ao contrário, o falante se utiliza da linguagem para convencer, manipular o ouvinte.

comunicativo os participantes guiam-se por convicções comuns, perseguindo um acordo comum.

Estar frente a um saber comum não significa concordar indiscriminadamente; antes, os participantes na interação recíproca precisam estar vinculados a convicções compartilhadas intersubjetiva e racionalmente. Essas convicções não podem ser resultado de consciência monológica, mas compartilhadas dialogicamente, nem por meio de induções por quaisquer meios. É por meio dessa base, aceita por todos os participantes, que o ego pode fundamentar-se para recorrer ao bom senso de alter.

Ora, se numa situação recíproca, voltada ao entendimento, as convicções precisam ser compartilhadas, logo, a influência, como coordenação de ação, não pode fazer parte deste processo, porque influência e acordo são mecanismos de ação que se excluem mutuamente. Nesse sentido, Habermas (2003, p. 143) esclarece:

Os processos de entendimento não podem empreender-se simultaneamente com a intenção de chegar a um acordo com um participante na interação e de exercer influência sobre ele, é dizer, de realizar causalmente algo sobre ele.

Para que o entendimento seja estabelecido é preciso que haja o conhecimento intersubjetivo entre os participantes de suas pretensões de validade, mediante seus proferimentos, que precisam ser sinceros, verazes e corretos para que se realize o consenso. Assim, segundo Habermas (1982, 2003, 2012b), para que o reconhecimento intersubjetivo seja estabelecido, os participantes precisam ser verazes, ter motivos válidos para praticar o ato linguístico, e que seus conteúdos sejam compreensíveis e verdadeiros, porquanto somente quando estas expectativas de validade são atendidas é que o consenso pode ser atingido.

Nesse sentido, o acordo não pode ser forçado ou imposto, nem instrumental, nem estrategicamente, pois se assim o for o acordo perde o caráter de convicções comuns. Ao contrário, na ação comunicativa, falantes e ouvintes adotam uma atitude realizativa, no sentido de se entenderem sobre determinado tema e de encontrar a melhor maneira de resolvê-lo

consensualmente. Os participantes só executam seus planos de ação sob condições atingidas consensualmente, o que os tornam interdependentes, porquanto só podem chegar a um acordo via reconhecimento intersubjetivo das pretensões de validade.

Assim sendo, as pretensões de validade dos atos de fala, possibilitam compreender que o discurso argumentativo é inerente à ação comunicativa, pois é no discurso que as pretensões de validade podem mostrar-se problemáticas, podendo ser tematizadas e examinadas, ou seja, resolvidas com base em razões, o que caracteriza uma condição ideal de discurso (Habermas, 1990). Desse modo, a condição ideal de discurso que implica a ação comunicativa nada tem a ver com um modelo de vida transcendental, mas com a proeminência de dimensões originadas na própria existência humana, que emanam da sociedade comunicativamente organizada, das relações sociais concretas desencadeadoras de processos de entendimento.

A ação comunicativa está fundamentada na mútua cooperação interpretativa, na qual participantes compreendem-se sobre algo no mundo objetivo, no mundo social e no mundo subjetivo de maneira simultânea, visto que são estes três componentes que definem e/ou redefinem as interpretações e definições elaboradas pelos sujeitos falantes/ouvintes, e, portanto, precisam ser validadas nos três componentes formais do mundo da vida.

Para Habermas as condições ideais de discurso já se encontram inscritas nas relações cotidianas, embora incipientes, voltadas ao entendimento no momento em que determinados sujeitos questionam ou mesmo procuram entender algo no mundo. Se essa relação ocorre num contexto de igualdade, mediado por enunciados inteligíveis aos interlocutores, sem relações coercitivas de poder, então há nessa situação uma comunicação sem entraves e, por conseguinte, uma condição ideal de discurso.

[A ação comunicativa] reinterpreta a ação pelo uso pragmático da linguagem e o reconhecimento recíproco de pretensões de validade, nas relações dos sujeitos capazes de fala e ação e sobre o mundo da vida, como totalidade de evidências e dos saberes que se reproduzem por mediações lingüísticas e evolui pela capacidade racional do homem que compartilha com o outro uma dada realidade e pode ressignificá-la por relações intersubjetivas de entendimento (Oliveira, 2003, p. 64).

Para Habermas (2003, 2004, 2012a), a realidade social pode ser reconstruída por meio das perspectivas de interação de cada sujeito, na perspectiva de inclusão do outro, reconhecido por valores e experiências individuais, que obedece às regras preestabelecidas, mas que consegue atuar de forma crítica para construir e reconstruir no coletivo a partir de relações comunicativas com outros sujeitos. O processo de entendimento, no qual o sujeito posiciona-se de forma interativa com os outros, fortalece o mundo da vida, permitindo perceber a necessidade de que a construção do conhecimento suscite novos discursos sobre as imposições sistêmicas. Habermas compreende que o processo de emancipação se desenvolve por meio do diálogo, da comunicação, da interação social e da solidariedade, estabelecendo o entendimento entre diferentes. Dessa forma, torna-se imprescindível mobilizar o potencial comunicativo dos sujeitos nas ações informacionais, a fim de (re)construir, consolidar e disseminar as relações e processos interativos no âmbito do mundo da vida.

3 O FENÔMENO DA INFORMAÇÃO NA CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO

Os diversos conceitos de informação são importantes para ampliar o horizonte de percepção sobre o caráter da informação. Apesar da polissemia do conceito, entende-se que tal aspecto informacional reflete o real esforço dos estudiosos da informação para entender, ampliar e situar seu objeto de estudo. Sendo a informação objeto de estudo da Ciência da Informação, para refletir sobre seu caráter ambivalente ante as esferas da sociedade, mundo da vida e mundo sistêmico, é preciso discorrer sobre as origens da Ciência da Informação. Conhecendo os principais fatores sociais, técnicos e científicos que deram origem ao campo e como influenciaram em seu caráter institucionalizado, compreende-se a perspectiva adotada na relação com seu objeto de estudo.

O fundamento primordial que caracteriza o surgimento da Ciência da Informação é a necessidade de refletir sobre os procedimentos de organização, registro e difusão do conhecimento, tendo como centralidade a informação e seus fluxos. Buscava-se compreender os fundamentos dessas técnicas organizacionais, que já existiam antes da Ciência da Informação, mas que vêm aferindo efetiva importância na história da humanidade, especialmente a partir da Segunda Guerra Mundial.

Essa necessidade de entender e dominar tais procedimentos advém da busca do ser humano, desde os seus primórdios, de organizar o conhecimento por intermédio da classificação, registro e transferência da informação. E no pós-guerra, a partir do momento que ocorre a explosão informacional, com o aumento, principalmente, da produção técnico-informacional, essa urgência aumenta sobremaneira.

De acordo com Silva e Freire (2012), a formação de uma área dedicada ao tratamento de problemas informacionais e à organização do conhecimento envolve principalmente a criação de um campo que permita a interação entre diversas e distintas áreas do conhecimento. Uma área que perpassa a organização do conhecimento e a disseminação da informação, “seja no

contexto científico, seja no contexto do cotidiano da sociedade global” (Silva; Freire, 2012, p. 3).

A Ciência da Informação surge, portanto, como uma via para:

- a) vencer as inconstâncias, incertezas e urgências em âmbito informacional que aceiravam a sociedade;
- b) atender à crescente demanda pela otimização de processos informacionais, como coleta, armazenamento, recuperação, acesso e disseminação da informação tecnológica e científica, cuja produção se intensificava exponencialmente a partir de 1940.

Seu surgimento representa a necessidade de se estabelecer uma ciência para estudar e pensar soluções para enfrentar os problemas decorrentes do exponencial volume informacional. Assim, a Ciência da Informação tinha como “[...] objetivo o estudo das propriedades gerais da informação (natureza, gênese, efeitos), e análise de seus processos de construção, comunicação e uso” (Le Coadic, 2004, p. 25).

Entre os eventos marcantes na Ciência da Informação, a contribuição de Norbert Wiener é notável. Ele publicou *Cybernetics* em 1948, onde introduziu a Teoria Matemática da Informação como uma representação matemática que distinguia a informação de seu conteúdo, envolvendo um emissor, um canal e um receptor. Adicionalmente, Vannevar Bush destacou o “[...] irreprimível crescimento exponencial da informação e seus registros, particularmente em ciência da informação” (Saracevic, 1996, p. 42), um fenômeno conhecido como explosão documental.

Barreto (2007, p. 3) considerou Bush como “o marco zero da ciência da informação”, destacando sua obra pioneira *As we may think*, publicada em 1945. Neste trabalho, Bush examinou as questões informacionais relacionadas à ciência, à tecnologia e às possíveis barreiras que poderiam afetar sua organização e uso. Neste contexto, Bush propôs a criação de um dispositivo tecnológico chamado *Memex*, projetado para armazenar e recuperar documentos através da associação de conceitos.

Já a década de 1950 marcou um período de profundas inovações na Ciência da Informação, particularmente no campo da “recuperação da

informação”. Segundo Mooers, citado por Saracevic (1996, p. 44), este campo abrange “[...] aspectos intelectuais da descrição de informações e suas especificidades para a busca, além de quaisquer sistemas, técnicas ou máquinas, empregados para o desempenho da operação”.

Durante a década de 1960, as investigações na Ciência da Informação ampliaram as dimensões científicas e práticas da recuperação de informações, abrangendo “o corpo de conhecimentos relativos à origem, coleta, organização, estocagem, recuperação, interpretação, transmissão, transformação e uso de informação” (Saracevic, 1996, p. 46). A Ciência da Informação se consolidou como uma disciplina, propondo-se a investigar “[...] as propriedades e o comportamento da informação, as forças que governam seu fluxo, e os meios de processá-la para otimizar sua acessibilidade e uso” (Saracevic, 1996, p. 45).

Esta disciplina, ao buscar explicar questões inerentes à complexidade informacional e suas demandas sociais, desenvolveu marcada relação interdisciplinar, indicando uma reciprocidade que propicia um enriquecimento mútuo entre as áreas envolvidas, conforme descreve Le Coadic (2004). Nessa direção, Galvão e Borges (2000, p. 9) descrevem a Ciência da Informação como uma “[...] ciência recursiva que se vale dos conhecimentos já existentes nas ciências (normais), dos avanços tecnológicos e suas possibilidades”, configurando-se conforme as demandas sociais que emergem.

Na década de 1970, a Ciência da Informação expandiu sua abordagem, influenciada pelo cognitivismo, e passou a focar mais intensamente no usuário e suas interações com os sistemas de recuperação da informação. Essa orientação se fundamenta no processo de comunicação humana, adotando um conceito que atribui um significado mais específico para elucidar os fenômenos e os processos de tratamento da informação.

De acordo com Saracevic (1996, p. 46), essa perspectiva adota um “[...] enfoque científico homogêneo para o estudo dos diversos fenômenos associados à noção de informação, encontrados tanto em processos biológicos quanto na existência humana ou em máquinas”. Foi durante esse período que surgiram esforços para formalizar as propriedades da informação, por meio da aplicação:

[...] da teoria da informação, da teoria das decisões e outros construtos da ciência cognitiva, da lógica e/ou da filosofia; várias formas de estudos de uso e de usuários; formulações matemáticas da dinâmica das comunicações (Saracevic, 1996, p. 46).

A Ciência da Informação começou a abordar a dinâmica interativa entre os sistemas de recuperação da informação, os meios que a armazenam e os indivíduos que a empregam, em busca de mecanismos que possibilitassem configurações mais eficazes para a comunicação.

Na década de 1980, a disciplina foi enriquecida por contribuições significativas do campo da Administração, que ampliaram a visibilidade da organização e gestão dos recursos informacionais. Esta influência emergiu porque os administradores, a partir de uma perspectiva técnica de planejamento estratégico, definiram objetivos para escolher programas de ação e implementação, considerando os fluxos informacionais e colocando a informação como um elemento crucial no processo de tomada de decisões.

Durante a década de 1990, a Ciência da Informação experimentou os efeitos mais intensos da globalização da produção social, que acelerou a troca de informações, especialmente com a popularização dos computadores e da internet. O avanço tecnológico trouxe novas perspectivas para a área que, segundo Saracevic (1996, p. 47), redefinem a Ciência da Informação:

[para] questões científicas e prática profissional voltadas para os problemas da efetiva comunicação do conhecimento e de seus registros entre os seres humanos, no contexto social, institucional ou individual do uso e das necessidades de informação. No tratamento destas questões são consideradas de particular interesse as vantagens das modernas tecnologias informacionais.

Portanto, delinea-se um cenário de constantes transformações que gera novas demandas informacionais, uma vez que a produção de informação se intensifica na mesma medida em que se torna vital para a existência dos indivíduos, influenciada pelo “surgimento da tecnologia da informação e seus impactos globais” (Capurro; Hjørland, 2007, p. 149).

No século XXI, as inovações nas tecnologias digitais da informação e da comunicação têm efeitos significativos e notáveis no aumento da produção

intelectual e na disseminação do conhecimento, conferindo à Ciência da Informação novas dimensões, especialmente relacionadas à visualização da memória informacional. Esse processo demanda novas abordagens para o tratamento da informação que ampliem, principalmente, o acesso remoto aos acervos informacionais, uma vez que “se trata agora de gerenciar fluxos ininterruptos de informações e captar informações relevantes” (Le Coadic, 2004, p. 109).

Além disso, “a circulação de consideráveis quantidades de informação por unidade de tempo” (Le Coadic, 2004, p. 7), medeia as relações entre indivíduos, empresas, instituições e governos, reformulando a maneira de tratar, organizar e disponibilizar o crescente volume de informações nos diversos setores da sociedade. Com isso, torna-se cada vez mais premente o desenvolvimento de ferramentas adequadas à gestão eficiente de sistemas e unidades de informação, especialmente orientadas às necessidades dos usuários.

Esse contexto confere à Ciência da Informação uma gama de significados, moldados de acordo com o campo e o contexto em que está inserida, reafirmando-o cada vez mais como um fenômeno essencialmente interdisciplinar e profundamente social. Assim, a configuração e evolução do campo da Ciência da Informação devem cada vez mais considerar as mudanças sociais e culturais contemporâneas e as dinâmicas relacionadas ao acesso e uso da informação.

Desde o término da Segunda Guerra Mundial, a informação assumiu um papel cada vez mais central na sociedade, adquirindo a estatura de um fenômeno social e de um campo técnico-profissional, passando a ser ainda mais estudada, analisada, normatizada, organizada, selecionada, preservada e acessada, podendo posicionar-se tanto no âmbito dos interesses privados quanto públicos. Ou seja, a sistemática da informação envolve a dinâmica de seu fluxo ou movimento e a natureza de sua atmosfera, cujo critério primordial e definitivo é a funcionalidade de seus significados. Essa sistemática abarca mecanismos de origem, organização, percepção e apreensão de conteúdos atualizados, expressivos e propulsores de projeções que tanto podem atender

às dinâmicas típicas da racionalidade comunicativa (mundo vivido), quanto da racionalidade instrumental (mundo sistêmico) (Medeiros; Fidelis, 2013).

Além disso, as tecnologias de informação e comunicação têm atuado como catalisadores para transformações contínuas na sociedade, elevando a informação ao *status* de elemento central nessa conjuntura histórica atual, intensificando a necessidade dos indivíduos de se manterem atualizados e ativos na disseminação de informações. A informação tornou-se o elemento crucial que define as ações do sujeito contemporâneo, ao mesmo tempo em que suscita debates acerca de seu próprio conceito, isto é, sobre as múltiplas dimensões de sentido que são atribuídas ao termo.

O fenômeno da informação ganha cada vez mais destaque na cultura global, influenciando inovações e descobertas científicas, bem como transformações na vida social. Desde a organização de arquivos (físicos e digitais) até a convergência midiática, da gestão organizacional às necessidades individuais, das tomadas de decisão às estratégias de negócios, das políticas públicas governamentais às iniciativas comunitárias, a informação se estabelece como o eixo fundamental, sendo gerada e geradora de articulações que podem tanto coordenar ações voltadas para o entendimento mútuo quanto para interesses utilitaristas (Medeiros; Fidelis, 2013).

Nessa conjuntura, a informação emerge como o eixo transversal por onde fluem os estudos de diversas disciplinas, imprimindo ao termo essa notável polissemia conceitual, adaptada conforme o contexto e suas respectivas interconexões e aplicações. Mesmo na linguagem cotidiana, a informação oscila entre significados de fato, notícia, dado e conhecimento comunicado, até expressões de ideia, esclarecimento, comunicação ou mesmo o próprio “ato de fala”.

Perante essa realidade, o conceito de informação ascende como objeto de pesquisa em diversos estudos da Ciência da Informação, visando desvendar e reexaminar suas convergências e divergências teóricas. Destarte, o campo aborda o termo através de múltiplas lentes, em um esforço contínuo para capturar suas diversas nuances e/ou mitigar sua ambiguidade terminológica.

Dentre as abordagens de informação, o entendimento constituído a partir dos estudos de Shannon e Weaver (1949), apresentado na sua teoria matemática da comunicação, que, embora não negue a complexidade do fenômeno, nem tampouco a importância dos aspectos semânticos a ele ligados, partem de uma visão fisicalista e tecnicista em sua abordagem. Para os estudiosos, a transferência da informação é feita num período de tempo finito e, portanto, mensurável.

Araújo (2011, p. 547) afirma a respeito da construção da teoria matemática da comunicação, também conhecida como teoria matemática da informação:

[...] se insere num contexto teórico e científico marcado pelas demandas do governo e do exército norte-americano por sistemas de comunicação mais eficientes, por máquinas calculadoras e processadoras de informações, por cifragens de códigos secretos, por sistemas de balística, por estratégias de cooptação de públicos, convencimento e planificação social.

Trata-se, portanto, de uma visão positivista, e não poderia ser diferente, pois coadunava com o pensamento e correntes teóricas vigentes à época, percebendo a informação enquanto dado a ser medido e quantificado. Tais estudos não consideravam ainda que os conteúdos informacionais existem de acordo com interações sociais e como frutos dessas interações, ignorando tanto as possibilidades de sentidos que os perfazem, quanto as necessidades dos usuários que orientam o uso e acesso informacional.

A teoria matemática da informação é inquestionavelmente fundamental para a Ciência da Informação, pois introduziu, pela primeira vez, um conceito científico de informação. “Movidos pela preocupação com a eficácia do processo comunicativo, [Shannon e Weaver] colocaram a noção de informação como o conceito central de seu estudo” (Araújo, 2009, p. 193), definindo-a como o grau de liberdade na escolha de um sinal em uma mensagem.

A pesquisa realizada por Shannon e Weaver representou um avanço significativo na área da comunicação, promovendo progressos no campo das tecnologias de informação e comunicação e inaugurando uma vasta gama de possibilidades para investigações nesse domínio. Ademais, no contexto da

Ciência da Informação, esse estudo precipitou uma série de ponderações, reflexões e pesquisas acerca das diversas manifestações da informação dentro do espectro da comunicação humana.

Para Buckland (1991), informação pode ser entendida sob três aspectos principais: informação-como-processo, que é o ato de informar; informação-como-conhecimento, que se refere ao conhecimento comunicado sobre algo; e informação-como-coisa, que diz respeito a objetos que possuem valor informativo. A noção de informação-como-coisa, destacada pelo autor, está intrinsecamente ligada aos sistemas de recuperação de informação. Se algo pode ser tocado e medido, não se configura como conhecimento, mas como um objeto físico, que pode ser classificado como informação-como-coisa. Conforme essa perspectiva, apenas as representações tangíveis do conhecimento e de eventos são consideradas como tal.

Neste entendimento, não se fala em conhecimento documentado ou sistemas de acesso ao conhecimento, mas em representações físicas do conhecimento. O conhecimento é afetado por aquilo que é visto, lido, ouvido, observado, percebido, experimentado, ou seja, pela evidência. “O termo ‘evidência’ implica passividade. A evidência, assim como a informação-como-coisa, não age ativamente. São os seres humanos que fazem coisas com a informação ou para a informação” (Buckland, 1991, p. 4).

Foram os documentalistas que contribuíram para esse entendimento, ao expandir o termo documento para além do objeto-textual, empregando-o como um termo genérico que denota qualquer objeto físico informativo. Assim, podem ser incluídas como coisas informativas: dados, fatos, registros armazenados em computador; textos e documentos, objetos textuais; e objetos, artefatos, eventos.

Buckland (1991) aponta que as representações possuem características específicas: toda representação é mais ou menos incompleta em algum aspecto; são concebidas por conveniência; devido à conveniência, funcionam como substituições de eventos, textos, objetos; detalhes adicionais podem relacionar-se aos objetos, mas não às evidências; representações podem ser

repetidas indefinidamente; por razões práticas, são mais breves que o representado.

Portanto, todo sistema de informação lida diretamente com informação-como-coisa, e é fundamental criar uma ordem para manusear esse tipo de informação. A finalidade dos sistemas de informação é “tornar os usuários bem informados (informação como processo) e facilitar a comunicação de conhecimento (informação como conhecimento)” (Buckland, 1991). Em suma, tudo o que é disponibilizado, manipulado, acumulado e recuperado em meios adequados constitui informação-como-coisa.

Já Le Coadic (2004) expõe uma abordagem sob aspectos de adequação às necessidades de compreensão dos usuários:

A informação é um conhecimento inscrito (gravado) sob a forma escrita (impressa ou numérica), oral ou audiovisual. A informação comporta um elemento de sentido. É um significado transmitido a um ser consciente por meio de uma mensagem inscrita em um suporte espacial-temporal: impresso, sinal elétrico, onda sonora, etc. Essa inscrição é feita graças a um sistema de signos (a linguagem), signo este que é um elemento da linguagem que associa um significante a um significado: signo alfabético, palavra, sinal de pontuação (Le Coadic, 2004, p. 4).

O conceito de informação envolve dimensões de compreensão que facilitam a identificação das relações de sentido entre os sujeitos envolvidos, bem como descrevem as modalidades de sua transmissão e registro em suportes específicos, ou seja, a necessidade de sua fixação em um contexto espacial-temporal. A perspectiva de Le Coadic reflete uma visão pertinente à fase atual da sociedade contemporânea, caracterizada pela dinâmica e pelo redimensionamento dos processos informacionais, visando esclarecer não apenas a transmissão de significados, mas também o processo de (re)formulação de significados.

Le Coadic (2004, p. 3) também aborda os conceitos ambíguos atribuídos à informação nas diversas disciplinas, entendida, na maioria das vezes, como

[...] uma medida de organização de um sistema: medida de organização de uma mensagem em um caso (Shannon, Weaver), medida de organização de um ser vivo no outro caso (von

Bertalanffy). Pode também ser a medida da ordem das moléculas em recipiente que contenha um líquido ou um gás (Boltzmann).

De acordo com o autor, essa variação conceitual oferece um valor heurístico considerável, embora ele recomende adotar o conceito que se associa mais estreitamente com a cognição e a comunicação humana.

Outro estudioso no campo da Ciência da Informação, Robredo (2003), articula que a informação tem uma “realidade própria”, argumentando assim que sua definição deve ser vinculada a algum tipo de sistema de informação, mas não a sistemas naturais – sistemas relacionados com a biologia, com a neurociência ou com comportamentos humanos –, mas a sistemas humanos, ou seja, criados pelo homem e para o homem – configurados visando benefícios ou vantagens e, geralmente, fundamentados na tecnologia avançada, o que a torna difícil de ser definida genericamente.

Nessa perspectiva, para o autor supracitado, informação é tudo aquilo passível de ser registrada, duplicada, reproduzida e transmitida; conservada, armazenada, medida e quantificada; organizada, processada e recuperada segundo regras preestabelecidas. Assim, o autor aponta:

[...] em todos os campos do saber e em todos os domínios de aplicação, informação é simplesmente informação. O que acontece é que o que muda é a forma como nós a percebemos, ou seja, a aparência com a qual ela nos é apresentada. E essa percepção depende enormemente – para não dizer absolutamente – da forma como foi codificada, para ser processada, duplicada, armazenada, transmitida, convertida em conhecimento – que provoca uma ação ou uma reação, uma ordem, uma decisão, um bloqueio – e que pode ser reconvertida a partir de um acervo de conhecimento e mediante algum tipo de codificação, novamente, em informação, para qualquer fim que seja (Robredo, 2003, p. 20).

Na concepção de Robredo, é a percepção do usuário que imputa significado à informação, emanada de uma fonte específica e codificada para ser integrada em determinado sistema por meio de processos técnicos estabelecidos. Consequentemente, a informação é transmitida para um destinatário ou usuário, que tem a capacidade de transformá-la em conhecimento e, potencialmente, de convertê-la em resultados subsequentes,

dependendo de sua competência informacional, podendo essa informação retornar a outro sistema de informação.

A perspectiva de Robredo (2003) destaca os avanços técnico-informacionais que facilitam o acesso à informação quando esta é adequadamente codificada. Essa abordagem do autor é sustentada pelo desenvolvimento contínuo da Ciência da Informação, enfatizando tanto os procedimentos e sistemas tecnológicos quanto a capacidade cognitiva humana de atribuir sentido aos conteúdos informacionais.

Em suas considerações, Robredo (2003, p. 148), afirma que a informação:

Torna-se perceptível, transmissível, utilizável, somente através de algum processo dinâmico, com intervenção de elementos externos aos registros que, em conjunto se constituem em algum tipo de sistema; a informação registrada, armazenada em arquivos, bibliotecas (reais ou virtuais), ou bancos de dados, só volta a “vida” - como a eterna Branca de Neves - quando solicitada, eventualmente por intermédio de alguma engenhoca eletrônica, de forma, convenhamos, bem menos poética que no imaginário popular, por algum usuário em busca de “novos” [...] conhecimentos.

A informação codificada necessita ser submetida a processos técnicos que promovam sua ordenação e organização, garantindo um acesso rápido para o usuário. Além disso, sistemas construídos sobre plataformas tecnológicas avançadas de informação e comunicação possibilitam a otimização desse acesso.

Neste contexto, Araújo (2001, p. 1) reflete: “a informação é uma prática social que envolve ações de atribuição e comunicação de sentido que, por sua vez, pode provocar transformações nas estruturas, pois gera novos estados de conhecimento”. A autora ainda argumenta:

Existe uma relação entre informação e conhecimento e [...] esses elementos podem provocar transformações nas estruturas, estamos nos baseando na idéia de que o nosso estado (ou nossos estados) de conhecimento sob determinado assunto, em determinado momento, é representado por uma estrutura de conceitos ligados por suas relações, isto é, a nossa imagem do mundo, ou a nossa visão de mundo (Araújo, 2001, p. 1).

Ao destacar a informação como correlata ao conhecimento, a autora aborda as sutilezas dos princípios que regem a socialização da informação. Este processo não se restringe meramente ao ato de codificar e transmitir informações, mas se estende significativamente através da interação dialógica entre profissionais da informação e usuários. É essencial compreender as necessidades dos usuários e estabelecer procedimentos que promovam o entendimento mútuo, a resolução de problemas e o atendimento efetivo dessas necessidades.

Considerando a informação como uma construção social, o usuário, enquanto sujeito social, não deve ser visto simplesmente como um receptor passivo dos sistemas, mas como um participante ativo no processo de entendimento mútuo, na formação de argumentos e na comunicação. Além disso, a construção de significados e a geração de novos estados de conhecimento em relação aos conteúdos informacionais são influenciados pelas interações entre os sujeitos informacionais, ou seja, pelas ações intersubjetivas que se estabelecem no mundo social da vida.

Capurro e Hjørland (2007, p.149), tecendo considerações sobre o conceito de informação, consideram-na “no sentido de conhecimento comunicado, [que] desempenha um papel central na sociedade contemporânea”. Desse modo, os estudiosos estabelecem diálogo com outros autores, com o intuito de mapear o conceito de informação em suas relações interdisciplinares com as áreas das ciências naturais, humanas e sociais. Em suas ponderações, afirmam:

Com relação ao conceito de informação, a implicação é que o que conta como informação – o que é informativo – depende da questão a ser respondida. A mesma representação de um objeto [...] contém diferentes informações [...] Informação é qualquer coisa que é de importância na resposta de uma questão (Capurro; Hjørland, 2007, p. 187).

O conceito de informação é, portanto, intrinsecamente subjetivo e moldado de acordo com o contexto social e cultural de diversas áreas do conhecimento. Não é uma entidade estática, mas está em constante evolução, sujeito a uma multiplicidade de interpretações que variam amplamente.

Assim, na visão de Capurro e Hjørland (2007), a informação precisa atender às necessidades de um grupo-alvo, respondendo a questões específicas desse grupo. Esse ponto de vista mostra-se pertinente às atuais demandas informacionais, tendo em vista que concebe a informação não como um produto estático, mas como um conceito intersubjetivo “[...] voltado para os fenômenos de relevância e interpretações como aspectos básicos” (Capurro; Hjørland, 2007, p. 150).

Tais necessidades serão identificadas se existir uma relação dialógica entre o profissional da informação e o usuário ou público-alvo. Nesse processo dialógico, a interação orientada para uma comunicação livre e para o entendimento mútuo entre os participantes é fundamental. Isso implica que não é suficiente apenas realizar estudos sobre determinados grupos de usuários com base em teorias específicas para identificar suas necessidades informacionais, utilizando dados estatísticos e abordagens quantitativas. É necessária a atuação intersubjetiva dos envolvidos e interessados por meio de ações discursivas para redefinir o conceito de informação e alcançar acordos amplamente compartilhados, que possam “[...] considerar a informação como uma força construtiva na sociedade” (Bramam *apud* Capurro; Hjørland, 2007, p.151).

Outro pensador relevante nesta discussão é Chun Wei Choo, que explora o conceito de informação através da análise das principais maneiras pelas quais uma organização produz e emprega a informação de maneira estratégica para o processo de tomada de decisões. Sob esta ótica, o autor concebe a informação como um elemento crucial nos processos decisórios de uma organização ou instituição, ao mesmo tempo em que reconhece a complexidade intrínseca ao seu uso e gerenciamento.

A informação é um componente intrínseco de quase tudo que uma organização faz. Sem uma clara compreensão dos processos organizacionais e humanos pelos quais a informação se transforma em percepção, conhecimento e ação, as empresas não são capazes de perceber a importância de suas fontes e tecnologias de informação [...] a criação e o uso da informação desempenham um papel estratégico no crescimento e na capacidade de adaptação da empresa (Choo, 2006, p. 27).

A informação é percebida como um recurso que deve ser estrategicamente manipulado para alcançar resultados eficientes e eficazes, contribuindo assim para o sucesso da organização ou instituição. Assim, de acordo com o autor, a informação será empregada para:

- a) criar significado de modo a influenciar interna e externamente a organização;
- b) construir conhecimento por meio da criação, organização e processamento da informação;
- c) tomar decisões – momento de ponderar as vantagens e desvantagens decorrentes da decisão a ser tomada. Dessa maneira, o objetivo da informação, nesse contexto, é a produção do conhecimento no sentido de possibilitar o êxito organizacional.

A abordagem apresentada por Choo (2006, p. 9) discute a informação mediante um contexto teórico, “sob o ponto de vista do conhecimento humano, envolvendo três dimensões: [...] a cognitiva, a emocional e a situacional”.

A dimensão cognitiva relaciona-se com o desenvolvimento de estratégias de busca de informação para preencher lacunas de conhecimento. No âmbito emocional, os métodos empregados para buscar a informação são influenciados e limitados pelo estado emocional e psicológico do indivíduo. Na dimensão situacional, o uso e o acesso à informação estão intrinsecamente ligados às características específicas da atividade ou situação que concentra o problema.

Para fundamentar o conceito de informação considerando as dimensões apresentadas, Choo (2006, p. 10) afirma que a organização, instituição ou o profissional que compreende estas três dimensões “dispõe de um rico material para impulsionar a geração de conhecimento e aperfeiçoar o processo de gestão de informações”. A interação entre cognição, emoção e situação oferece uma visão profunda sobre como a informação é percebida como um recurso crucial para o sucesso organizacional. Assim, em um modelo organizacional:

A informação passa a ser uma comunidade do conhecimento, na qual a busca de significado, a criação do conhecimento e a tomada de decisões se integram numa cascata de busca e utilização da informação que faz a empresa mudar (Choo, 2006, p.18).

Na visão do autor, o objetivo central do processo de informação é a conversão do conhecimento tácito em conhecimento explícito, o qual é disseminado através do diálogo e do discurso entre os membros participantes, em um processo que envolve a partilha e socialização de experiências, intimamente ligado ao aprendizado de “novas capacidades por meio do treinamento”. Durante esse processo emergem momentos cruciais de processamento e análise da informação, culminando na tomada de decisão.

Embora Choo (2006) discuta o conceito de informação no contexto organizacional, é perceptível a relevância da tríade cognição/emoção/situação no processo de transmissão da informação no âmbito social da vida. Ao abordar a informação considerando a relevância para o sujeito e todos os fatores e relações que o envolvem, ele abre caminho para a transformação da informação em conhecimento que é construído individualmente (conhecimento tácito) e compartilhado coletivamente (conhecimento explícito).

Outra perspectiva sobre o conceito em discussão é oferecida por Malheiro da Silva (2006). Ele propõe que a informação tem uma dupla funcionalidade semântica, uma relacionada a um fenômeno humano e social “[...] que compreende tanto o dar forma a ideias e a emoções (informar), como a troca, a efetiva interação dessas ideias e emoções entre seres humanos (comunicar)” (Silva, 2006, p. 150). A outra funcionalidade considera a informação como

[...] um objeto científico, a saber: conjunto estruturado de representações mentais emocionais codificadas (signos e símbolos) e modeladas com/pela interação social, passíveis de serem registradas num qualquer suporte material (papel, filme, banda magnética, disco compacto, etc.) e, portanto, comunicadas de forma assíncrona e multi-direcionada.

Para Malheiro, a informação é um fenômeno humano e social, intrínseco à vida em sociedade. As ideias e emoções humanas ganham forma e são trocadas em uma efetiva interação entre os sujeitos sociais. Assim, a informação se manifesta tanto como um fenômeno de origem individual, emergindo na mente humana que “[...] conhece, pensa, se emociona”, quanto

coletiva, pois o sujeito “interage com o mundo sensível ao seu redor e a comunidade de sujeitos que se comunicam” (Silva, 2006, p. 24).

Essa troca de ideias e emoções ocorre por meio da interação intersubjetiva, que motiva o entendimento mútuo e promove a construção de sentido e a autonomia dos sujeitos, ou seja, a emancipação social que, para Habermas (2003, p. 169), representa um processo de racionalização “que significa a resolução de conflitos humanos por meio de discussões racionais, e uma evolução material que está em equilíbrio com as exigências do meio ambiente”. À medida que o sujeito compreende a si mesmo e ao outro, e se torna autônomo por meio de suas experiências interativas, ele se configura como um sujeito em processo de emancipação.

A informação se torna objeto científico quando há a materialização de ideias e emoções através de uma codificação significativa, ou seja, por meio de signos e símbolos empregados conforme as visões de mundo, normas e regras que orientam determinado(s) grupo(s) social(is). Essa codificação é moldada pela interação social, visto que o “[...] ato individual e/ou coletivo funda e modela estruturalmente a informação” (Silva, 2006). Tal informação pode ser reproduzida indefinidamente e comunicada em diferentes momentos e contextos, considerando que

[...] a atenção e a busca de inteligibilidade e de compreensão centra-se no ser humano e nas suas manifestações simbólicas e materiais, dentro do eixo crucial formado pela interação sujeito (ser biopsíquico) – meio (geo-sócio-cultural) e pela dinâmica da vida coletiva ou em grupo (a permanente e conflitante demarcação e interligação com o outro) (Silva, 2006, p. 95).

Essa concepção vai além da percepção conceitual da informação em termos pragmáticos e tecnicistas, herdados da visão meramente fiscalista que orientou a tradicional teoria matemática da informação. Além de considerar a dimensão cognitiva da informação, considera também a dimensão social e técnica do processo informacional.

Considera-se os posicionamentos apresentados como necessários à proposta inicial de construção teórica para esclarecer o conceito de informação, de modo a pensar em seu acesso e uso nas estruturas da sociedade. Contudo, o redimensionamento desses modelos ao contexto atual sugere o

entendimento da informação como uma construção social, criada ou redimensionada do intelecto humano interativo, isto é, como célula integradora da socialização humana. Nesse sentido, considera-se a informação como

[...] um elemento de fundamental importância, pois é através de intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir daí, tomam decisões sobre suas vidas, seja a nível individual ou coletivo (Araújo, 1998, p. 33).

É necessário vislumbrar a informação não apenas associada a algum tipo de sistema, submetida a processos técnicos ou como resposta a questões de produção do conhecimento para tomada de decisões, mas também, e poderia dizer mesmo principalmente, como agente promotor da interação e, conseqüentemente, da emancipação do sujeito social.

De acordo com Pinto (2009), o sujeito apreende a informação primeiramente em sua visão cognitiva, conforme suas interações sociais, pelas quais constrói, ao mesmo tempo, seu “capital cultural”. A informação se move na perspectiva de inter-relação intramundana, ou seja, mediante a migração e troca entre mundos, que são os próprios domínios de ação dos sujeitos.

É nos domínios de ação (mundos) que podem acontecer redes de ações e interações para se compreender e decifrar o mundo, dando-lhe sentido para realizar novas ações, relações e interações, numa relação de significação infinita (Pinto, 2009, p. 31).

Conforme o autor citado, a informação é um fenômeno que circula socialmente, produzido e socializado de acordo com as vivências, experiências e interações realizadas no mundo da vida. Para que o ciclo de informação se complete e ocorra a produção de sentido é necessário que os códigos sejam comuns para que a informação circule socialmente.

As abordagens aqui apresentadas constituem uma amostra multifacetada de pesquisas que discutem cientificamente o conceito de informação. Contemplam abordagens polissêmicas para o termo em questão, mostrando que o contexto, bem como o uso, são fatores determinantes para defini-la. É evidente a predominância necessariamente tecnicista para explicar a informação, em seu conceito e transmissão, ponderando visões que

evidenciam a mecânica de envio da mensagem centrada no emissor, nos canais de comunicação e no receptor.

Diante das exposições relativas às origens e ao desenvolvimento da Ciência da Informação, bem como dos conceitos de informação discutidos, torna-se pertinente destacar alguns pontos. Considerando o “problema originador” da Ciência da Informação, que se concentra no crescimento da produção informacional resultante do acelerado progresso técnico-científico pós-Segunda Guerra Mundial, é possível afirmar que seu surgimento é caracterizado pelo aspecto instrumental e estratégico, inerente às direções adotadas pela ciência e pela técnica.

Tratava-se de um contexto conformado por uma constelação de especialistas de várias áreas do conhecimento, profundamente engajados na produção de conhecimento científico e tecnológico para propósitos bélicos, explícitos ou ocultos, com o objetivo de alcançar supremacia política e econômica. Em outras palavras, indivíduos racionais adotavam uma postura orientada ao sucesso e, impulsionados por convicções monológicas, elaboravam planos de ação que impactavam diretamente no estado das coisas (ação instrumental) e/ou influenciavam as decisões das pessoas (ação estratégica), visando alcançar objetivos específicos.

Como a Ciência da Informação emergiu para atender essa demanda contextual específica, havia uma tendência a enfatizar menos as necessidades coletivas, a solidariedade e o diálogo, e mais o domínio sobre as circunstâncias e as atitudes monológicas. Dada a necessidade de oferecer respostas e soluções exigidas por esse contexto originário, os estudos na área tendiam a fortalecer os sistemas, o instrumentalismo e a integração funcional, deixando em segundo plano o mundo da vida das ações comunicativas e da integração social. Seu desenvolvimento era orientado precipuamente pela preocupação com a explosão documental, o armazenamento e a recuperação da informação, e os processos técnicos informacionais.

Contudo, é importante salientar que mesmo os aspectos instrumentais sendo preponderantes na Ciência da Informação, a perspectiva abrangente e social sobre o fenômeno da informação tem sido explorada de forma contínua,

a exemplo de Jesse Shera, em seu texto *The sociological relationships of information science*, publicado em 1971, no qual defende uma perspectiva de uma tríade da informação:

A informação é baseada na trindade do atomismo, significando a **operação tecnológica**, do **conteúdo**, sendo aquilo que é transmitido, e do **contexto**, como o ambiente social e cultural, que define as características dos dois primeiros aspectos (SHERA, 1971 *apud* SILVA; GOMES, 2015, p. 147, grifo nosso).

A abordagem atomista de Shera sugere que o estudo da informação pode ser alinhado a uma estrutura análoga à organização dos átomos em suas partes constituintes. São partes intrínsecas à constituição da informação: a operação tecnológica, envolvendo o processamento do conteúdo informacional (que corresponde à organização e representação da informação, envolvendo o uso de tecnologias disponíveis para tanto), o armazenamento, (que envolve a comunicação da informação e a sua transmissão para assegurar a memória) e a recepção da informação por parte do usuário, que ocorre em determinado contexto (relacionado ao ambiente social e cultural em que a informação é produzida, transmitida e acessada). É o contexto que define as características e o significado tanto da operação tecnológica quanto do conteúdo informacional, influenciando a maneira como é produzida, interpretada e apropriada.

Nesses termos, compreender a informação requer uma análise integrada desses três aspectos, pois todos eles desempenham um papel fundamental na forma como a informação é percebida, compartilhada e utilizada na sociedade. Essa abordagem permitiu uma compreensão mais completa e integrada à perspectiva que investiga a informação como fenômeno social, buscando prescrutar sua função na sociedade. Esse entendimento reforça a visão de que, desde sua origem, a Ciência da Informação contou com pesquisadores que a concebeu como uma ciência social, ainda que preponderasse o viés instrumental e estratégico.

Na década de 1970, influenciada pelo cognitivismo, surgiram questões relativas à problemática da informação, voltadas para aspectos mais humanistas e focados no usuário e suas interações com os sistemas de

recuperação da informação. Foi na década de 1990, com o avanço das tecnologias de informação e comunicação, que se intensificou a preocupação com a “efetiva comunicação” do conhecimento e da informação entre os sujeitos (Saracevic, 1996; Capurro, Hjørland, 2007; Le Coadic, 2004).

Neste contexto, o fenômeno da informação é influenciado pela realidade conjuntural mencionada, notadamente desde o término da Segunda Guerra Mundial, período em que a informação começou a ser reconhecida com um novo e elevado *status* em diversos setores da sociedade. Simultaneamente, enquanto impulsiona avanços nas tecnologias de informação e comunicação, também serve de fundamento para as ações do sujeito contemporâneo. Dada sua importância, várias áreas do conhecimento têm atribuído à informação diversos conceitos, moldados por perspectivas contextuais, articulações e aplicações específicas. A Ciência da Informação, tratando a informação e seus processos como objeto de estudo, incorpora em seu espectro uma ampla gama de investigações sobre o conceito de informação.

Nesta seção, diversos conceitos e interpretações da informação foram apresentados, destacando sua relevância para o campo da Ciência da Informação e suas disciplinas. Desde a abordagem de Shannon e Weaver (1949) em sua teoria matemática da comunicação, que se estabeleceu como um marco na evolução da área da comunicação e precursora de vários estudos na Ciência da Informação, observou-se que estas interpretações também acompanham o desenvolvimento da área orientado pelo instrumentalismo sistêmico. É notável o esforço investigativo crescente em considerar os aspectos sociais e em reconhecer a Ciência da Informação como uma ciência social, que inclui abordagens focadas tanto na própria informação e no “emissor”, quanto nos sistemas de informação e canais de transmissão.

Em Buckland (1991), a informação é predominante como coisa, ou seja, como uma evidência que independe dos sujeitos. Por outro lado, Le Coadic (2004), embora reconheça a importância da atribuição de sentido pelos usuários à informação, enfatizando a cognição, também se detém nos processos técnico-científicos, destacando que a informação é tudo aquilo que pode ser processado digitalmente (Le Coadic, 2004).

Robredo (2003) destaca a necessidade de se abordar epistemologicamente a Ciência da Informação, enfatizando uma perspectiva mais social no acesso e uso da informação. Capurro e Hjørland (2007) exploram a informação sob a ótica das necessidades específicas de um grupo, ressaltando que a informação adquire significados distintos conforme os diferentes interesses. Os sentidos da informação são moldados pelo contexto das formações sociais e pelas interações e relações inerentes a elas.

No contexto organizacional, Choo (2006) trata a informação como um elemento crucial para a tomada de decisões, considerando sua relevância para o sujeito e os fatores que o influenciam. Apesar de enfatizar objetivos estratégicos para o uso da informação, o autor adota uma abordagem comunicativa ao discutir a informação como um aspecto do conhecimento humano, abrangendo as dimensões cognitiva, emocional e situacional.

Por sua vez, Malheiro da Silva (2006) propõe um conceito de informação de uma perspectiva semântica, entendendo-a tanto como um fenômeno humano e social quanto como um objeto científico, levando em conta suas dimensões física/técnica, cognitiva e social. Este enfoque revela a dualidade da informação e dos processos informacionais.

É importante destacar que as concepções mencionadas constituem um corpus teórico fundamental para a Ciência da Informação, seja focando em dimensões físicas, cognitivas ou sociais. Estas refletem o desenvolvimento da área e suas investigações para responder aos desafios específicos de cada época, inclusive considerando as demandas do mercado e os avanços tecnológicos para a otimização dos processos e a progressão funcional. Atualmente, além dessas perspectivas, novas abordagens emergem no campo da Ciência da Informação, trazendo contribuições que impulsionam seus avanços para a esfera social, as ações comunicativas e a emancipação e protagonismo social

Como afirmou Saracevic (1996, p. 60), desde o seu surgimento, a Ciência da Informação tem contribuído no modo como a informação é abordada e processada, permitindo melhor compreender desafios informacionais, mediante o desenvolvimento de “um corpo organizado de

conhecimentos e competências profissionais”. Porém, Saracevic chamou atenção para o fato de que não apenas a Ciência da Informação lida com questões informacionais, sendo necessário, portanto, que na Ciência da Informação “os problemas sejam enfocados em termos humanos e não tecnológicos” (Saracevic, 1996, p. 59).

Assim, a relevante recuperação de correntes históricas já consolidadas na Ciência da Informação revelam o incessante esforço da comunidade científica em criar possibilidades de abordagem dos conteúdos informacionais. Contudo, conforme apontado por Gomes (2021), um desafio adicional se apresenta: o de desenvolver uma compreensão de que os recortes temáticos, os investimentos científicos e os empreendimentos profissionais, dentro de cada especificidade desse fenômeno, se entrelaçam e se orientam em torno da mediação da informação.

A crescente necessidade de abordar questões informacionais em termos humanos se evidencia na realidade atual e é reconhecida por diversos pesquisadores que emergem na área. Nesse contexto, a teoria da sociedade dual de Habermas e sua teoria do agir comunicativo delineiam perspectivas viáveis para que a Ciência da Informação revalide a informação (como conhecimento, como processo ou como coisa) em termos humanos, sociais e intersubjetivos. É fundamental refletir sobre como a Ciência da Informação pode contribuir não apenas para o mundo sistêmico e para as ações instrumentais e estratégicas, mas, sobretudo, para o reforço do mundo da vida, as interações comunicativas e a integração social (Fidelis, 2014).

A contribuição da Ciência da Informação revela-se indispensável para a reação e fortalecimento do mundo da vida. Tal aspecto será explorado na próxima subseção, na qual se delineará como o mundo da vida e o mundo sistêmico não apenas coexistem, mas também estão em constante interação, sendo que frequentemente o mundo sistêmico subjuga o mundo da vida através de uma colonização rigorosa e intransigente de seus componentes estruturais.

É com essa visão que as argumentações são fundamentadas neste estudo, concebendo a informação como um objeto científico da Ciência da

Informação e a mediação da informação e suas dimensões como pilares essenciais da área, conforme defendido por Gomes (2020). Segundo as concepções apresentadas e a própria trajetória da Ciência da Informação, verifica-se que a informação tem atendido mais às demandas estratégicas e instrumentais do mundo sistêmico do que às necessidades intrínsecas do mundo da vida.

3.1 A INFORMAÇÃO ENTRE AS ESFERAS DE MUNDO

Conforme abordado, para Habermas a sociedade é formada por duas dimensões, que coexistem, porém, com características, manifestações, articulações e interesses distintos. Diante de tais especificidades, os fenômenos são utilizados de acordo com as características determinantes desses mundos. Portanto, entende-se que tanto o mundo da vida, quanto o mundo dos sistemas são alimentados pelo caráter flexível com que a informação, (re)articulada ou (re)significada, possibilita uma multiplicidade de usos e de ações nessa sociedade bidimensional.

Como aponta Habermas, cada plataforma de mundo coaduna suas próprias forças diante do jogo dos contrários, como por exemplo, as formas multidimensionais e estratégicas como a informação é controlada, o conhecimento construído com fins não coletivos e a lógica do capital cada vez mais valorizada determinam as dominações de uma esfera de mundo, o mundo sistêmico, sobre a outra, o mundo vivido. Ou seja, o fenômeno da informação tanto pode servir à evolução social (lógica do desenvolvimento) quanto à integração ideológica, às formas de invasão e coerção (dinâmica do desenvolvimento).

É sobre esse aspecto ambivalente da informação que a discussão nesta seção será desenvolvida, intentando perscrutar as relações entre informação e as categorias habermasianas, de modo a compreender o comportamento daquela nas esferas da sociedade. Tal caminho se faz necessário para vislumbrar os horizontes possíveis para potencializar a informação enquanto vetor de fortalecimento e reação do mundo vivido.

Nessa subseção, discute-se sobre a informação na sociedade ante o mundo vivido e o mundo sistêmico, Nos apontamentos já elucidados, salienta-se a flexibilidade do fenômeno da informação ante as diversas áreas do conhecimento, o que tem levado a marcada diversidade conceitual. No âmbito da Ciência da Informação tem prevalecido a visão fisicalista de informação. É assim devido ao próprio contexto de surgimento e desenvolvimento desse campo de estudo, considerando os motivos que lhe originaram. Ou seja, a Ciência da Informação foi pensada como via para resolver os problemas técnico-informacionais que se apresentavam à época, tendo, portanto, que facultar resoluções objetivas, específicas e funcionalistas.

O texto *Ambivalências da sociedade da informação* de Demo (2000a), no qual apresenta as duas faces da sociedade, encontra-se alguns aportes para refletir sobre a informação nessa sociedade, que, segundo o autor, encontra no desenvolvimento do conhecimento tanto a base para emancipação social; quanto a mola propulsora da competitividade econômica. Nessa direção, a informação insere-se em processos de manipulação, servindo para informar e para desinformar, sendo necessário lidar com essa ambivalência, reduzindo e controlando a manipulação da informação, mediante a preservação de ambientes críticos e autocríticos. Isso significa dizer que por vezes a informação é distorcida, omitida ou manipulada para servir a interesses particulares, resultando na desinformação. Esta última se revela como uma derivação enganosa da informação, construída a partir de fragmentos informacionais, que busca influenciar a percepção e compreensão da realidade, subvertendo a própria essência da informação enquanto *locus* de conhecimento e compreensão do mundo.

Segundo Demo (2000a), é possível dizer que a desinformação em processos informativos é um componente intrínseco à comunicação humana, sendo o atual estágio da sociedade a prova mais cabal desse caráter ambíguo, como a própria ideia de globalização, que ao mesmo tempo em que parece juntar numa aldeia diversos povos e nações, aumenta gradualmente o fosso entre vários setores da sociedade. A característica mais visível da problemática do atual estágio da sociedade é o uso que se faz do conhecimento, que ora se

constitui enquanto fundamento de emancipação social, ora como mercadoria de promoção à competitividade desenfreada e ao capitalismo desumanizador.

O desenvolvimento do conhecimento trouxe incomensuráveis benefícios à vida em sociedade, proporcionando, principalmente o domínio, ou os meios para superar os efeitos da ação da natureza com maior precisão, além do avanço dos meios de comunicação. Nas palavras de Demo (2000a, p. 38), “[...] o processo galopante de informatização pode ser reconhecido como seu carro-chefe, porque condensa os mais evidentes impactos teóricos e práticos do conhecimento”. Mas esse desenvolvimento também é via para o aumento da exploração do outro, mediante a indução da produção cada vez mais célere do que se chama produto intelectual.

[...] enquanto para uma menor parte dos trabalhadores é sempre possível produzir mais e melhor com menos horas trabalhadas, para muitos, sob o efeito da mais valia, é mister trabalhar ainda mais para obter ou manter os mesmos salários, cuja tendência de decréscimo é geral (Demo, 2000a, p. 38).

Essa é uma forma de dominação colonizadora própria dos sistemas deslinguistizados, como afirma Habermas (2012a), que acontece de múltiplas formas, inclusive por meio da aprendizagem, da profissionalização, do direito, da mídia, da informação, entre outras janelas que limitam a forma de visualizar as paisagens da realidade, porquanto são construídas e funcionam também como sistema de domínios, dando a falsa impressão de que são autônomas. Como consequência desse processo de colonização, surgem as patologias da modernidade que, induzidas por mecanismos sistêmicos, caracterizam-se por distorções na base informacional/comunicativa do mundo vivido.

Enquanto que mundo vivido é o contexto cultural dotado de qualidades naturais que propiciam espaços de fala, mediados pela informação e pela comunicação (linguagem), e fundamentam a interação e a ação (Habermas, 2012a). Esse contexto forma um repertório de sentidos gramaticalmente instituídos pelas pessoas, propiciando um conjunto simbólico de informações e representações que orienta o entendimento mútuo e socializa a compreensão, a interpretação e a ação nos diversos mundos vividos.

Para Habermas, o mundo da vida é um algo mais que coordena ações notadamente estruturadas, cingindo uma espécie de figurino comunicacional, que substancia situações diferenciadas e proporciona uma harmonização simbólica e significativa no cotidiano, através do uso da informação por meio da linguagem cotidiana, configurada nas expressividades comunicacionais. É dessa forma que o mundo da vida ultrapassa as fronteiras do *eu* solitário da subjetividade e das exposições narrativas desconexas, para integrar, junto com esses fatores, a formação das expressividades.

Pode-se afirmar que, para o entendimento consensual entre contextos diferenciados, o mundo da vida fornece subsídios, por intermédio de um conjunto de sentidos pré-científicos formadores da compreensão, da interpretação e da ação sobre os fenômenos que integram o cotidiano, alimentado por informações que renovam o acervo simbólico dos sentidos sobre as coisas. Segundo Habermas (2012a), é esse conjunto de expressões gramaticalmente socializadas e simbolicamente articuladas a partir de estruturas internas que formam um arcabouço lógico entre o ser, o crer e o estar no mundo, atribuindo-lhe significados e interpretando-os por intermédio do estoque de experiências ou herança do passado, do senso cultural. Nesses termos, o mundo vivido pode se configurar como memória viva de informações e saberes significativos que se renovam ou, no escopo dos mecanismos universais que o formam: a cultura, a sociedade e a personalidade.

Já o mundo sistêmico é a plataforma de atuação de interesses ideológicos, que busca autopromoção e fortalecimento pleno nas ações do Estado, das empresas, do capital de giro, da técnica e ciência como ideologia, das barreiras no acesso à informação nos arquivos, bibliotecas, museus e demais unidades de informação. Enfim, em toda sorte de atividades funcionais instrumentais que conferem cada vez mais poder aos sistemas integradores da ordem e, conseqüentemente, aos imperativos que o alimentam: o dinheiro e o poder.

Nessa dimensão, ambientes que deveriam ser centros de efervescentes ações imbuídas de solidariedade e voltadas ao coletivo, o caso das universidades, como menciona Pedro Demo (2000a), restringem-se a

ferramentas estritamente ligadas ao espírito capitalista, “[...] perfazendo o pano de fundo da competitividade sem limite”. A urgência que tem se imposto é o atendimento aos clamores do mercado, de modo que centros de educação e informação abdicam dos interesses coletivos que lhe são inerentes em prol de interesses finalistas e não-sociais (Demo, 2000a). “Trata-se de novo e sempre no capitalismo de progresso unilateral, extremamente concentrador de renda e poder” (Demo, 2000a, p. 38).

Prevalece, pois, a dimensão técnico-científica, instrumental e teleológica da razão, orientada à manipulação e à dominação do estado de coisas. Nesse sentido, Habermas (2012b) se coloca contra o conceito de razão enquanto instância autorreflexiva, centrada no sujeito cognoscente, e auto referencial, capaz de agir sobre a natureza e sobre a sociedade. Contrário a isso, o autor acredita que a razão não está pronta e nem acabada, mas se constrói a partir da argumentação e do entendimento entre os sujeitos, implicando dizer que a razão é interpessoal e não subjetiva.

Para Habermas, racional é um conceito que não se reduz à consideração sobre a verdade das proposições referentes a fatos e ao estado de coisas, mas inclui a consideração sobre a correção das proposições que fazem referência a normas e sobre a sinceridade das auto apresentações que fazem referência a vivências. No seu entendimento, resultando no reconhecimento do sujeito enquanto ser plural, membro de uma comunidade linguística e partilhante de um horizonte de convicções e vivências. É assim que o filósofo amplia o potencial da racionalidade que subjaz à competência cognitiva, elucidando uma nova maneira de situar a razão, a qual deixa de ser monológica para ser considerada no horizonte da possibilidade dialógica e comunicativa.

O conceito de racionalidade possui conotações que, em última instância, remontam à experiência central da capacidade de reunir sem coações e de gerar consenso através de um discurso argumentativo, no qual, diversos participantes superam a subjetividade inicial de seus respectivos pontos de vista a favor de uma comunidade de convicções racionalmente motivadas, asseguram-se simultaneamente da unidade do mundo objetivo e da intersubjetividade do complexo de vida social no qual se movimentam (Habermas, 2016, p. 506).

Isso significa dizer que a racionalidade é a resultante da relação intersubjetiva entre os sujeitos através de atos de fala visando um consenso, denominado pelo filósofo de racionalidade comunicativa. Esse conceito abre um novo horizonte para entendermos que o termo racional pode ser atribuído a toda ação que permite dar razões acessíveis a outros, a uma comunidade de intérpretes com a qual se comunica. Por conseguinte, em situação de fala, a racionalidade comunicativa propicia a argumentação, colocando os atores em posição de igualdade para erigirem seus proferimentos criticáveis.

Nessa acepção, racionalidade deixa de ser o enfoque autorreferente, direcionada para o domínio dos fenômenos externos, e assume o potencial intersubjetivo no interior da linguagem, estruturada em critérios cognitivos, prático-pragmáticos discursivos, estabelecidos num contexto intersubjetivo (Habermas, 1990).

Como potencial intersubjetivo, a racionalidade diz respeito menos ao saber em si ou à sua aquisição, e relaciona-se mais à maneira como os sujeitos, capazes de fala e ação, fazem uso desse saber (Habermas, 1990). Trata-se de uma visão abrangente de racionalidade contemplada a partir de sua multiplicidade de vozes, possibilitando aflorar o potencial reprimido e esquecido do outro da razão, mas que nem sempre permeia as ações em organismos e instituições onde deveria imperar, como é o caso de práticas desenvolvidas no espaço acadêmico, conforme aponta Demo (2000a, p. 38): “A criatividade acadêmica estaria em grande parte aprisionada pelo mercado, provocando forte seletividade nos cursos, em desfavor de compromissos históricos com os interesses coletivos da humanidade”.

Essa é uma característica da ambiguidade que marca a vida em sociedade. Assim como as relações sociais são marcadas pela ambivalência, que tanto tem seu lado positivo, quanto negativo; a informação, enquanto fenômeno social, possui também caráter ambivalente. Demo (2000a, p. 37) cita como exemplo o excesso de informação que exige de nós o desenvolvimento de certas habilidades para lidar com tais excessos, afora o uso que dela se faz “[...] no sentido mais preciso de cultivo de ignorância”.

No contexto da sociedade hiperadministrada, não importa se a informação e a comunicação servem à interação e ao entendimento mútuo entre sujeitos, ganhando valor nas formas como transferem sentidos e significados. Importa mais as maneiras com que servem de estratégia para o fortalecimento do dinheiro investido na dinâmica da reprodução capitalista, e do poder legitimador de sua própria ordem, regulador das relações pessoais e funcionais para a vigência da ordem estabelecida como favorável.

Nessa direção, Lima (2009) abordando sobre a inter-relação entre os conceitos de ação comunicativa e trabalho, argumenta que, conforme a comunicação se torna cada vez mais o tecido da produção, e a cooperação linguística, a estrutura da corporeidade produtiva, mais o controle dos sentidos, dos significados linguísticos e das redes de comunicação constituem uma questão cada vez mais central nos estratos sociais. Lima (2009) observa a tendência dos imperativos do sistema em direcionar seus interesses para a produção imaterial, especialmente no que concerne à informação e ao conhecimento, visando não apenas influenciar sua produção, mas também controlar o acesso, uso e até mesmo o tempo e as interações dos indivíduos.

Os imperativos sistêmicos não priorizam a fluidez do acesso ao uso da informação, alimentando os “segredos” das verdades, o silêncio da não comunicação. Assim, os interstícios do mundo sistêmico obstruem a linguagem como *medium* de entendimento, o que implica dizer que a informação e a comunicação só se tornam eficientes quando se inserem nas burocratizações, nas formalizações, nos documentos gerados e arquivados pelas instituições.

Segundo Demo (2000a) a desinformação em processos informacionais é normal devido à dupla seletividade que marca o ser social, que capta o que lhe é viável e de acordo com seus interesses. Ao abordar sobre a ambivalência da sociedade, tomando por base o pensamento habermasiano, também entende-se que os processos informacionais são marcados por aspectos opostos. Nesse quesito, apesar da diferença entre Demo e Habermas de aceção no que se refere à constituição da comunicação humana, pode-se abstrair pontos convergentes e atinentes à discussão aqui iniciada. Importa salientar que não faz parte dos objetivos da pesquisa discutir as divergências conceituais entre

os estudiosos, mas buscar aproximações que viabilizem o prosseguimento da pesquisa.

Nessa dimensão, a informação é tida como um trunfo, uma arma secreta, estrategicamente guardada/estocada para garantir a eficiência na realização das tarefas e na obtenção de lucros, fortalecendo o império sistêmico do dinheiro e do poder. Controlando a natureza complexa da informação, as atividades econômicas, influenciadas pelos interesses capitalistas, começam a refletir a industrialização do trabalho social e passam a requerer processos complexos e meios adequados para alcançar resultados pelo prisma da ação instrumental. É a adequação dos meios para alcançar determinados fins não-sociais, inerente ao mundo dos sistemas, incorporada às relações hierárquicas (poder político) e de intercâmbio (economia), que passa a conduzir a produção intelectual e a reprodução material do capital e materialista da informação.

González de Gómez (2009a, p. 178), autora de trabalhos que abordam questões comunicativas em processos informacionais e de organização do conhecimento, busca identificar na teoria da ação comunicativa de Habermas “os aportes para uma teoria crítica da informação”, que permitam superar o caráter redutor do paradigma analítico popperiano e a compreensão hermenêutica. Nessa direção, a autora dialoga com o filósofo sobre os deslocamentos do *locus* da informação na relação com mundo da vida e mundo dos sistemas, encontrando no agir comunicativo, elementos para pensar a informação, ou as “práticas de informação”, associadas à integração funcional e à integração social.

A integração funcional é alcançada pela razão instrumental ou estratégica, mediante planos privados, do ponto de vista de um observador, e pelos meios sistêmicos de controle (dinheiro, poder). Já a integração social, pela razão comunicativa, por meio de planos coletivos, do ponto de vista de sujeitos participantes, e por intermédio o uso comunicativo da linguagem. Por essa via, González de Gómez argumenta que os processos informacionais, ou sistemas de informação, acontecem institucionalizados

[...] no domínio estratégico e instrumental de ações 'orientadas à obtenção de sucesso'. No melhor dos casos, tratar-se-ia de uma estratégia 'aberta', cujas regras do cálculo de eficácia são explícitas, mas onde, pela própria definição da 'jurisdição' do sistema, atende-se de maneira diferenciada e particularizada umas comunidades de usuários de informação e não a outras, nos termos de um jogo competitivo (González de Gómez, 1990, p. 120).

Quando associada à integração funcional, o uso da informação orienta-se por modelos sistêmicos, instrumentais e estratégicos de organização e acesso. Os interesses do mundo sistêmico e suas expressões mais singulares e não linguísticas tendem às ações de informações institucionalizadas (arquivos, museus, bibliotecas, centros de documentação etc.) (González de Gómez, 1990), preponderantemente burocráticas e vias de subordinação dos sujeitos que necessitam da informação. São custodiadas por intermédio de um complexo conjunto de normas e regras de ordem instrumental, devidamente formalizado e sistematizado, reflexo do conhecimento guiado por interesses não coletivos (egocêntricos/ individualistas), incrustados nas penetrantes veias da colonização que assume múltiplas dimensões de ação.

A informação será considerada aqui como lastro da semântica da representação, nas formas de uso da linguagem que não visam à interpretação cooperativa do agir comunicativo: seja em situações monológicas, nas quais se priorizam as metas ilocucionárias de entendimento mútuo; seja em situação de comunicação estratégica, na qual se violam ou desativam as condições de reciprocidade e as demandas de garantias para validação dos enunciados (González de Gómez, 2009a, p. 184). Para a autora, é esse, portanto, o *locus* da informação no contexto no mundo dos sistemas em ações funcionais-instrumentais colonizadoras sobre o mundo da vida.

No solo do mundo vivido, a informação, ou ações de informações, apoiam as interações voltadas para o entendimento mútuo, de modo que os fundamentos sustentadores da esfera argumentativa estariam constituídos “[...] pelos repertórios informacionais adquiridos nos contextos da experiência e da ação” (González de Gómez, 2009b, p. 132). Quando configurada como *locus* motivador de convicção e gerador de consensos múltiplos imbuídos de responsabilidade social, a informação substancia o agir comunicativo, visto que reflete os enredos culturais, a normatividade definidora das relações

interpessoais e a formação identitária estruturante do mundo social da vida. Ancorado em conteúdos significativos/informacionais, o processo de interação coordena as ações de socialização, permitindo que as ideias/argumentações sejam apresentadas: a) como válidas e expressivamente justas no mundo objetivo; b) como normas eticamente justificadas e aceitas no mundo social; e c) como sensações/emoções vivenciadas pelo mundo subjetivo dos afetos, inerentes à condição humana (bases articuladoras do mundo vivido).

Segundo Demo (2000a, p. 39) o problema da ambivalência da informação está na manipulação excessiva da informação: “[...] a questão mais dura refere-se ao processo manipulativo por vezes ostensivo que a sociedade da informação nos impinge”. Tem-se a sensação de se realizar livres escolhas, quando na verdade as pessoas estão sendo condicionadas ao nível mais dissimulado de manipulação. Demo cita como exemplos o *advertising* e o *marketing*, que se valem de estratégias coercivas de convencimento para atingir determinado fim. Para tanto, é constituída uma relação impressionista, ação dramaturgica, conforme Habermas (1982), na qual atores visam impressionar seu público mediante imagens apresentadas de modo subjetivo.

Ainda com relação a essa manipulação, Demo (2000a, p. 40) aponta:

Em certo sentido, todo processo informativo é manipulador, porque seleciona a informação disponível, além de a interpretar hermeneuticamente. Esta é marca do conhecimento como tal: à medida que conhece a realidade, destaca nela o que o método pode captar, além de impingir interpretações orientadas pelo interesse, por vezes escuso.

O estudioso considera que a melhor forma de lidar com essa manipulação da qual não se pode fugir é a via da contrainformação, ou seja, pensar “estratégias abertas de controle”.

No quadro social, a informação nunca aparece apenas como “informativo”, mas como tática de influência privilegiada. Os que fazem contra-informação, por sua vez, não deixam de manipular, mas podem manipular menos ou no mínimo praticar a “*standpoint epistemology*”, ou seja, tentar perceber a realidade do ponto de vista da vítima (Demo, 2000a, p. 41).

Demo (2000a) chama atenção ao fato de que essa contrainformação precisa ocorrer fundamentada na autocrítica, ou seja, assumir-se enquanto participante desse aspecto manipulador das ações de informação, criticando o “caráter excessivamente manipulativo da informação”. O estudioso aponta que tais excessos são percebidos na desinformação generalizada, na informação classista e na “informação imbecilizante”.

Importante dizer que, conforme adverte Gracioso (2010), embora não tenha abordado diretamente o tema da informação, Habermas oferece uma perspectiva contemporânea na qual a informação é concebida em diversos contextos de interação social, sugerindo que a informação surge na interação humana com o mundo, na objetivação desse mundo e também na racionalidade instrumental, manifestando-se nas ações estratégicas.

Assim, evocando Habermas, afirma-se que esse controle em âmbito informacional, que tende a priorizar interesses estritamente comerciais, seja na mídia, seja em unidades de informação, ou em qualquer outro contexto, é norteado por modelos sistêmicos e estratégicos de organização, análise e disponibilização da informação. “No agir orientado ao sucesso e na integração sistêmica, a informação fica incluída na ordem redutora da padronização e controle dos meios.” (González de Gómez, 2009a, p. 197). Assim, os meios de informação e comunicação, como micromundos, fecham-se em torno de si e de seus interesses, orientados pelos ditames dos imperativos sistêmicos, esvaindo-se de sua função social e da capacidade de fazer de si *locus* de racionalização (fortalecimento) do mundo vivido.

Destarte, nesse contexto de crescente colonização do mundo dos sistemas sobre o mundo vivido, de relações sociais coordenadas por padrões constrangedores e orientadas pelos imperativos sistêmicos, a informação torna-se mero instrumento de dominação, ao mesmo tempo em que tende a abater a atuação dos contextos de comunicação interativa presentes no mundo vivido. Como afirma Demo (2000a, p. 41), nessa “sociedade da mercadoria, [onde] a mercadoria vem antes”, o fenômeno da informação é mercadoria intercambiável de consumo, fundamental para as ações teleguiadas pela reprodução econômica e pelo fortalecimento regulador do capitalismo ou

corporativismo. Logo, assume, ela própria, características coercivas, quando vinculada a processos de institucionalização do poder, que prescindem dos valores culturais e ético-morais, servindo mais como mecanismo de controle e regime de poder, do que da esfera democrática para utilidade pública.

Ao constatar a sobreposição do mundo dos sistemas sobre o mundo da vida, conforme cenário apresentado, Habermas (2012a, 2012b) busca uma saída para que o mundo vivido consiga se fortalecer, de maneira a retrair o avanço colonizador do mundo dos sistemas sobre seus componentes intrínsecos: cultura, sociedade e personalidade. O teórico salienta que a existência de mundo sistêmico não incorre, necessariamente, em perigo para mundo vivido, pois ambos podem e devem coexistir nos limiares da sociedade. O problema está, principalmente, nos espaços vulneráveis abertos no mundo vivido que são invadidos pela expansão dos domínios do mundo sistêmico. Nesse sentido, a saída encontrada é a racionalização do mundo da vida por meio do entendimento mútuo, que significa pôr em reflexão as estruturas que formam seus componentes vitais, de modo a promover a descolonização do mundo da vida.

Considerando essa necessidade de descolonizar o mundo da vida por intermédio da racionalização comunicativa dos espaços abertos em suas esferas, compreende-se que esse é o ponto em que a Ciência da Informação pode contribuir, através de suas investigações teóricas e empíricas envolvendo dispositivos informacionais que podem ser considerados aqueles espaços em estado de vulnerabilidade, apontados por Habermas, a partir dos estudos acerca da mediação da informação.

As reflexões realizadas nesta pesquisa além de ampliar a compreensão dos processos de mediação da informação, também evidencia o potencial desta área temática em contrapor-se às influências do sistema nos espaços vitais do mundo da vida, promover equidade no acesso à informação e contribuir para a construção de uma sociedade mais democrática e emancipada.

Importante ressaltar que pesquisadores da Ciência da Informação têm reconhecido progressivamente o potencial das ideias habermasianas como base teórica para investigações em diversas temáticas no campo, destacando-

se estudos de renomados acadêmicos como Clóvis Montenegro, González de Gómez e Luciana Gracioso. De acordo com a pesquisa conduzida por Gabriel Junior, Bufrem e Lima (2021), diversos pesquisadores têm empregado os construtos habermasianos, com destaque para Clóvis Montenegro, González de Gómez e Aldo Barreto. Além disso, outros autores têm explorado a relevância das ideias de Habermas em estudos sobre mediação da informação, incluindo Jetur Castro e Almeida Júnior (2022), assim como Henriette Ferreira Gomes (2017, 2019b, 2020) e esta em coautoria com Marli Fidelis (2022). Destaca-se, ademais, o crescente engajamento da Ciência da Informação no Colóquio Habermas, uma conferência interdisciplinar anual que tem fomentado o diálogo entre pesquisadores e especialistas de diversos campos e áreas de conhecimento, todos eles unidos por um interesse comum nas contribuições teóricas do filósofo.

Assim, ao explorar a teoria da sociedade dual de Habermas no contexto informacional, observa-se que essa abordagem pode contribuir para as atuais reflexões acerca do pensamento habermasiano e para a ampliação do conceito moderno de emancipação. Conforme apontado por González de Gómez (2009), o processo emancipatório baseia-se no diálogo, na comunicação, na interação social, na solidariedade e no consenso com a diversidade. É imprescindível utilizar o potencial comunicativo dos sujeitos em ações de informação para reconstruir, fortalecer e disseminar as relações e interações no mundo da vida.

Desse modo, a busca por convergências entre os conceitos de mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Habermas visa elucidar como ambos os campos, apesar de suas origens distintas, compartilham o objetivo comum de promover a emancipação dos sujeitos. Ao identificar e explorar essas aproximações conceituais, torna-se evidente que a mediação da informação, em consonância com os princípios habermasianos, desempenha um papel fundamental no processo de emancipação, ao facilitar, não apenas o acesso, uso e apropriação de informações, mas também a promoção da compreensão mútua, a participação ativa e o diálogo crítico entre os sujeitos. Essa análise conceitual reforça a importância da mediação da informação como uma prática essencial para fortalecer a coesão social e promover uma sociedade mais democrática e participativa.

A necessidade de abordar as questões informacionais em termos humanos torna-se cada vez mais premente na atual conjuntura, sendo reconhecida por diversos estudiosos da área. Nesse contexto, as ideias de Jürgen Habermas, particularmente sua teoria do agir comunicativo, oferecem perspectivas promissoras para a Ciência da Informação reafirmar seu objeto de estudo, a informação, em termos humanos, sociais e intersubjetivos. Torna-se cada vez mais imperativo refletir sobre como o campo informacional pode contribuir para fortalecer o mundo da vida, nas interações comunicativas e na coesão social, por meio da inclusão do outro.

Diante da necessidade de descolonizar o mundo da vida por meio da racionalização comunicativa dos espaços públicos, entende-se que este é o ponto crucial em que a Ciência da Informação pode contribuir. Por meio de investigações teóricas e empíricas envolvendo esferas vulneráveis, conforme apontado por Habermas, os estudos sobre mediação da informação, a Ciência da Informação pode desempenhar um papel significativo na promoção da inclusão, diálogo e integração social.

Entende-se que este estudo se mostra relevante porque, além de se inserir nas atuais discussões dialogam com o pensamento habermasiano na área da Ciência da Informação, reflexiona sobre a mediação da informação e sua função diante das urgências sociais que perpassam os processos informacionais sobre os quais a Ciência da Informação dirige suas investigações.

3.2 A MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

Desde a antiguidade, existia a preocupação com a preservação dos documentos, prevendo o encontro do leitor com os registros armazenados, sendo essa a intenção que motivava a guarda dos documentos. Assim, a mediação tem sido realizada em centro de documentação ao longo do tempo de uma maneira “natural”, embora ainda não empregado o termo mediação. Significa dizer que as práticas orientadas à otimização do acesso aos documentos realizavam-se de forma intuitiva, pré-teórica ou inconsciente, mas já desempenhando um papel fundamental na interação entre os então sujeitos

informativos e os registros armazenados. O estabelecimento do termo mediação da informação na Ciência da Informação enquanto ação desenvolvida para promover o encontro entre o usuário e a informação tem reforçado a função social desse campo de estudo.

O conceito de mediação da informação amplamente aceito e difundido no campo foi elaborado por Almeida Júnior (2015, p. 25),

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informativos –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informativa, gerando conflitos e novas necessidades informativas.

Esta pesquisa utilizará este conceito como fundamento porque sua construção abrange aspectos que parecem intrínsecos à mediação da informação, sobre os quais será abordado nas próximas seções, como a ideia de interferência e a apropriação da informação, fatores necessários na efetivação da mediação da informação. Além disso, a mediação requer a existência de um terceiro elemento, que facilita o encontro entre a informação e os sujeitos que a buscam, exercendo uma ação de interferência, com o objetivo de satisfazer uma necessidade específica.

O conceito abrange as modalidades através das quais a ação mediadora se manifesta, categorizando-as em mediação consciente e inconsciente, direta e indireta. Nesse sentido, a mediação é concebida como um processo que envolve a interação de agentes, repertórios informativos e ambiências configuradas de modo a atender, de maneira parcial e temporária, necessidades que, uma vez atendidas, geram novos conflitos informativos, conforme elucidado por Almeida Júnior (2015).

A mediação da informação pode manifestar-se de forma explícita, quando o profissional da informação atua no atendimento direto ao público, ou de forma implícita (indireta), quando atua nos serviços internos ou serviços de suporte informativo (Almeida Júnior, 2015). Ou seja, a mediação implícita da informação ocorre independente da presença física e do contato direto do profissional da informação com o público, envolvendo o planejamento, a

organização e a representação do acervo para transmitir ideias, conceitos e valores de diversas formas. As duas modalidades, mediações explícitas (diretas) e implícitas (indiretas) podem ocorrer de maneira consciente ou inconsciente.

A importância e o significado da mediação da informação está presente em todas as ações do ciclo informacional, desde a geração de conhecimento como aprendizado, passando pela seleção e representação, pelo armazenamento e recuperação, até ao uso e a geração de novas informações. Portanto, o profissional da mediação da informação age, constrói e interfere no meio, podendo atuar como protagonista social, na medida em que têm consciência da sua responsabilidade social, assumindo sua condição de sujeito político da estética, da ética e da produção humanizadora do mundo (Gomes, 2019b).

Do ponto de vista técnico-profissional, a concepção de mediação emerge no campo da Ciência da Informação, mas especificamente na área da Biblioteconomia, estreitamente ligada ao serviço de referência, que, embora tenha seus processos e metodologias amplamente divulgados, apresentava uma lacuna teórica. A mediação é apresentada como uma resposta à ausência de embasamento teórico percebida nesse contexto, onde predominam os procedimentos e metodologias, proposta como uma fundamentação para as práticas e processos informacionais realizados nos dispositivos informacionais (Santos Neto, 2019).

Conforme apontado por Nunes e Cavalcante (2017), é perceptível a composição de um paradigma cada vez mais voltado aos estudos da mediação, fenômeno particularmente visível na maneira pela qual a temática tem se delineado no contexto brasileiro, notavelmente no número significativo de grupos de pesquisa que adotam o termo em suas denominações. A ênfase na mediação colabora diretamente para uma reorientação da agenda de pesquisa da Ciência da Informação, pois permite a criação de bases teóricas que abordam não apenas as condições materiais e técnicas que permeiam a natureza da informação, mas também o seu caráter social. Esse panorama paradigmático tanto auxilia na demonstração das singularidades das questões

informacionais, quanto proporciona um arcabouço teórico robusto para abordá-las desde suas condições de produção até suas fases de recepção e apropriação pelos indivíduos.

Desse modo, as abordagens em torno da mediação da informação foram inseridas, constituídas e desenvolvidas ao longo dos anos na área da Ciência da Informação, estabelecendo uma relação de convergência e de divergência, mas com convergência quanto à sua característica de ação de interferência. Neste contexto, João Arlindo Santos Neto, em sua tese sobre o estado da arte da mediação, defendida em 2019, identificou um grupo de estudiosos, o qual denominou “elite científica”, cuja atuação tem sido decisiva para a consolidação e avanço da produção científica sobre mediação e mediação da informação. Os reflexos de seus estudos são visualizados através da integração do tema nos cursos e currículos acadêmicos da área e também a partir dos grupos e projetos de pesquisa que estão sendo desenvolvidos, tanto em nível de graduação quanto de pós-graduação (Santos Neto, 2019).

Assim, o desenvolvimento das abordagens relacionadas à mediação na informação impactam a promoção de debates e diálogos que catalisam o avanço de investigações teóricas e empíricas sobre mediação no âmbito da Ciência da Informação, estendendo-se a áreas específicas com Arquivologia e Biblioteconomia, consolidando-se como referências fundamentais. Tais estudos orientam a forma como estudantes, pesquisadores, profissionais e demais sujeitos informacionais se engajam com a informação e participam de atividades de mediação.

Conforme identificado por Santos Neto (2019), a “elite científica” responsável pela solidificação e pela produção científica sobre mediação e sobre mediação da informação – os pesquisadores mais produtivos no âmbito dos periódicos com *Qualis* entre A1, A2 e B1 – é formada por: Aida Varela, Elaine Cristina Lopes, Elmira Luzia Melo Soares Simeão, Giulia Crippa, Henriette Ferreira Gomes, Isa Maria Freire, João Arlindo dos Santos Neto, Jonathas Luiz Carvalho Silva, Lídia Eugênia Cavalcante, Marco Antônio de Almeida, Maria Giovanna Guedes Farias, Mariany Toriyama Nakamura, Marilene Lobo Abreu Barbosa, Marta Lígia Pomim Valentim, Oswaldo Francisco

de Almeida Júnior, Raquel do Rosário Santos, Regina Maria Marteleto, Sueli Bortolin e Valdir Jose Morigi. Os impactos de seus estudos são evidentes na integração do tema em cursos e disciplinas, bem como em grupos de estudo, projetos de pesquisa e eventos científicos da área. Essa inclusão transformou a maneira como estudantes, pesquisadores, profissionais e demais sujeitos informacionais interagem com a informação nas ações mediadoras.

Henriette Gomes (2020), partícipe da “elite científica” da mediação da informação, desenvolve suas reflexões tomando como referência o conceito de mediação da informação de Almeida Júnior (2015). Entretanto, apresenta um ponto de vista diferente do referido autor, pois enquanto Almeida Júnior entende que a mediação da informação é o objeto da Ciência da Informação, Gomes entende que o objeto central da Ciência da Informação é a informação e a mediação da informação representa o fundamento central da área, que deve ser aprofundado mediante estudos e debates, de modo a iluminar cada vez mais as ações de pesquisas e o trabalho informacional da área. Para Gomes (2020) a mediação é um processo e uma ação, que existe em todas as áreas do conhecimento, como na medicina, no direito, na pedagogia, na tecnologia. Entretanto, na Ciência da Informação fala-se em mediação no foco do objeto informação e, assim como as demais mediações, a mediação da informação se processa no movimento da vida atrelada a existência dos sujeitos sociais.

Nesse movimento, diversos dispositivos são utilizados e articulados pelos sujeitos, com intuito de possibilitar a interação, porque é na interação social que os indivíduos se constituem enquanto sujeitos sociais, capazes de fala e ação. No processo de mediação, pode-se verificar que a linguagem é o principal dispositivo que a sociedade foi capaz de desenvolver ao longo da história da humanidade (Gomes, 2019b, 2020).

Gomes (2020), apresenta a mediação da informação como ação dialética e interacionista, formada por dimensões, argumentando que a efetivação da mediação da informação se dá em sua plenitude quando ela é consciente e, por isso, tem maiores chances de alcançar suas dimensões.

Considerando a infalibilidade do uso da linguagem nas relações sociais, Gomes (2014, 2019b, 2020) focaliza em primeiro lugar a dimensão dialógica da mediação da informação, enquanto base estrutural do processo mediador, que quando alcançada permite a intensificação da comunicação no encontro dos sujeitos com a informação, estimulando e desenvolvendo as capacidades individuais de interpelar, de interferir, de se posicionar dialogicamente diante do outro e em contato com qualquer assunto. O alcance da dimensão dialógica pela ação mediadora permite a recriação e ressignificação de saberes e percepções dos sujeitos envolvidos na ação, conferindo capacidade de interferir na realidade e na própria constituição dos sujeitos sociais.

Desse modo, a mediação da informação e a sua dimensão dialógica se voltam intensamente para a integração precípua entre os sujeitos, estando, portanto, numa zona de confluência entre a comunicação e a informação. Conforme Gomes (2020), para possibilitar a interação dos seres humanos com as culturas e os saberes historicamente construídos, foi necessário que a comunicação se expandisse em outro projeto que dela se desdobra, que é denominado por Debray de projeto da transmissão. Nos meandros da transmissão, a comunicação ocorre de forma assíncrona, na qual se usa a linguagem e a articulação de diversos tipos de saberes, cuja materialização desse resultado da ação é a informação.

Ou seja, o processo de comunicação gera a informação e no projeto de transmissão, a informação é materializada, tornando-a capaz de ultrapassar as barreiras do espaço e do tempo. A informação, uma vez materializada, mantém seu caráter comunicativo, que é potencializado pelos diversos dispositivos que lhe atribuem a capacidade de transposição das barreiras de espaço e tempo, assegurando, assim, a perpetuação da herança cultural construída acumulada pela humanidade (Gomes, 2020).

Assim, pode-se afirmar que a mediação da informação assegura essa transmissão da herança cultural ao possibilitar a ressignificação do debate e o estímulo da interlocução com os sujeitos da ação. A mediação da informação trabalha tanto com a comunicação síncrona, quanto com a comunicação assíncrona para garantir a interligação entre sujeitos em torno de quaisquer

que sejam suas áreas de interesse temático, sendo a dimensão dialógica instauradora da dialogia entre sujeitos (Gomes, 2014, 2019a, 2019b, 2020).

A ação mediadora tem na dialogia a sua base de sustentação, porquanto preserva o espaço da interpelação, essencial ao desenvolvimento humano, o que remete à ideia da importância de que ela seja feita de modo consciente, remetendo a categoria conceitual de mediação consciente apresentada por Almeida Júnior (2015).

A categoria da mediação consciente será abordada mais especificamente nas próximas seções, porque se entende que a ação de interferência do profissional de informação, se realizada de modo consciente do potencial reverberativo dessa ação, é fundamental para instaurar o processo de interação que transforme os sujeitos envolvidos em sujeitos mais emancipados e favoreça o protagonismo social.

O estabelecimento e a expansão do espaço dialógico, a ação mediadora pode favorecer o exercício da crítica, que poderá colaborar para o processo colaborativo de trocas, que estimulam a criatividade e o prazer de experimentar a criação, alcançando assim a sua dimensão estética. Os profissionais da informação colaboram para a construção dessa experiência emancipadora de viver o ato de criar na interação com o outro, proporcionando aos sujeitos o prazer criativo, a satisfação de criar e recriar e de se sentir capaz de participar da discussão, de interferir e interpelar.

Essa autopercepção decorre do prazer estético da criatividade, o que todos podem e são capazes de vivenciar no processo de mediação, a partir de trocas objetivas e subjetivas, que impulsionam o processo de apropriação da informação, no qual o *status* do conhecimento do sujeito se altera, momento em que a mediação adentra à dimensão formativa (Gomes, 2019b, 2020). Nesse momento algo se transforma no sujeito e ocorre o redimensionamento dos seus conhecimentos e saberes no processo de apropriação, que envolve tanto a dimensão estética, quanto a dimensão formativa da mediação da informação.

Para que a mediação da informação seja efetiva, é necessário o alcance da dimensão ética, que deverá ser alcançada em articulação com o alcance

das dimensões dialógica, estética e formativa, como balizadora do equilíbrio do alcance entre elas, por ser ela a dimensão que representa o cuidado com o respeito às diferenças; o respeito à alteridade, que assegurem o espaço de todos nos debates (Gomes 2019b, 2020, 2021).

Essas quatro primeiras dimensões: a dialógica, a estética, a formativa e a ética só podem ser alcançadas plenamente se os profissionais da informação atuarem na mediação consciente da informação, refletindo criticamente sobre suas práticas, identificando os limites e novas possibilidades de superação, construindo uma consciência da sua função protagonista e da importância de seu papel na ordem social e política em favor do desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social. Ao compreender-se enquanto sujeito político e trabalhando para que a ação mediadora alcance a sua dimensão política, o mediador passa a realizar a mediação consciente, facilitadora da construção e do desenvolvimento desse protagonismo social. Esta abordagem transforma as ações em oportunidades de processo de conscientização dos sujeitos envolvidos, potencializando as trocas de objetividades e subjetividades no debate e no exercício da crítica, quando o livre pensar e expressar podem e devem ocorrer (Gomes, 2020)

Na medida em que o mediador da informação toma consciência quanto ao processo da mediação, mais será capaz de refletir sobre as intencionalidades da ação de interferência, suas práticas e contextos onde atua, passando a realizar a mediação consciente, o que favorece o alcance articulado das outras quatro dimensões da mediação da informação (dialógica, estética, formativa e ética) e, segundo Gomes (2020), quando isso acontece, a mediação da informação alcança a sua dimensão política, circunstância na qual tanto os mediadores quanto os sujeitos que participam da ação mediadora tomam consciência sobre seu próprio papel no mundo, da sua condição de sujeitos políticos. E, ainda refletindo sobre o alcance da dimensão política, Gomes (2017, 2019, 2020) defende que o seu alcance repercute nas concepções de vida e de mundo dos envolvidos, suas próprias ações na vida cotidiana e seu fazer social, condições que lhes permitirão assumir a condição

de protagonistas sociais, passando a assumir o que a autora defende ser o “processo humanizador do mundo” (Gomes, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020).

De acordo com Gomes (2020), como fundamento da Ciência da Informação, a mediação da informação (e suas dimensões) apoiará a formação e as disciplinas especializadas que a formam e que trabalham em condições de cumprir com a sua responsabilidade social e com a sua missão social. Gomes (2020) aponta que na realização da mediação consciente, as cinco dimensões: a dialógica, a estética, a formativa, a ética e a política podem ser alcançadas, garantindo que a Ciência da Informação e as disciplinas especializadas do seu campo efetivamente cumpram com sua responsabilidade social. Assim sendo, faz-se necessário o contínuo exercício da *práxis*, ou seja, o processo de reflexão permanente sobre a ação, seja de pesquisador, seja de profissional, de modo a realizar a análise crítica sobre suas atividades, produzir reflexões e formular contribuições teóricas e empíricas, realizando seu fazer profissional à luz dos fundamentos que norteiam sua área, comprometidos com a formação de profissionais atuantes e intelectuais orgânicos. Que suas pesquisas sejam pensadas e desenvolvidas em função do projeto humanizador do mundo, em favor do protagonismo social, que respeita o direito de voz e o exercício do sujeito singular e político.

Em termos mais pragmáticos, para que a mediação da informação ocorra é preciso que o profissional da informação tenha o domínio dos fundamentos para desenvolver de maneira efetiva o processo de troca de objetividades e subjetividades que a prática pode oportunizar. Em atividades de interferência implícita (Almeida Júnior, 2015), quando fundamentadas na mediação da informação e suas dimensões, os profissionais da informação não se limitam a organizar, preservar e disponibilizar informação, em disseminar informação, pois vão ao encontro do outro, que muitas vezes nem tem consciência de sua necessidade informacional.

É preciso criar atividades de comunicação, desenvolvendo e construindo também atividades onde os temas sejam debatidos entre pessoas interessadas, não simplesmente criar um *forum* para debate, mas realizar uma série de ações que oportunizem a construção de espaços de voz, onde o

sujeito inclua as suas significações. Ou seja, todos os profissionais que atuam com a informação e com documento precisam trabalhar incessantemente na construção do espaço dialógico e crítico, onde a dimensão estética que defende Gomes (2020) possa ser acessada e desenvolvida, bem como as demais dimensões, de maneira que os sujeitos não apenas localizem e recuperem a informação, mas sejam capazes de se apropriar da informação e criarem seus próprios acervos informacionais.

Entende-se que a dimensão dialógica é a base de sustentação do processo mediador, porque sem ela não ocorre mediação, nem a mediação consciente. Entretanto, o resultante dessa ação, que deve ser o desenvolvimento do protagonismo social, só vai ocorrer de forma plena no alcance articulado das cinco dimensões, conforme adverte Gomes (2020).

Portanto, torna-se imperativo apropriar-se do entendimento de que a mediação constitui uma ação de interferência que abrange as atividades do profissional da informação, permeando todo o ciclo informacional no contexto dos dispositivos informacionais. Contudo, essa ação não deve ser confundida com manipulação, pois na prática da interferência, o profissional da informação dirige seu foco primordialmente aos interesses e necessidades informacionais dos sujeitos envolvidos. É nessa direção que as abordagens teóricas e empíricas evidenciam a intencionalidade ética, subjacente às ações mediadoras conscientes, de desenvolver e fortalecer o protagonismo social, que envolve ampliação das capacidades de interpelação, debate e crítica, em busca de entendimento e consensos possíveis. Este enfoque, por sua vez, acena à existência de potenciais aproximações e interseções dessas abordagens com as teorias de Habermas, o que justifica este estudo, cujo traçado metodológico é apresentado na próxima seção.

4 TRAÇADO METODOLÓGICO DO ESTUDO

Para falar sobre o traçado metodológico do estudo, é pertinente atentar ao que afirma Demo (2000b, p. 20), sobre a pesquisa teórica: “[...] dedica-se a reconstruir teoria, conceitos, ideias, ideologias, polêmicas, tendo em vista, em termos imediatos, aprimorar fundamentos teóricos”. Apesar desse tipo de pesquisa não implicar intervenção imediata na realidade, assume o papel decisivo na criação de condições para posterior intervenção. Além disso, a construção do conhecimento teórico adequado “[...] acarreta rigor conceitual, análise acurada, desempenho lógico, argumentação diversificada, capacidade explicativa” (Demo, 1994, p. 36), sendo imprescindível em qualquer área do conhecimento.

Esta premissa conduz à adoção da teoria da ação comunicativa de Habermas como um pilar teórico deste estudo. A perspectiva dual de sociedade do filósofo oferece elementos para pensar a mediação da informação de modo a potencializar sua função emancipatória. Essa abordagem é corroborada por Gracioso (2008, p. 133):

O pensamento de Habermas pode ser um eixo para refletirmos as revoluções científicas e tecnológicas que vivenciamos atualmente na sociedade contemporânea. Não só pelo fato de esse autor ser contemporâneo e ainda vivo, mas também, principalmente, por ele relacionar teorias do conhecimento já desenvolvidas às ciências humanas e sociais de modo geral. Seus pressupostos nos ajudam pensar as bivalências, os encontros e os desencontros da sociedade atual e posicionam o conhecimento como elemento propulsor dessa situação.

Tais ideias pavimentam o caminho para a definição da metodologia empregada nesta pesquisa. Segundo Rudio (2007, p. 9), a pesquisa pode ser considerada como um “[...] conjunto de atividades orientadas para a busca de um determinado conhecimento”. uma abordagem que seja ao mesmo tempo racional e crítica, com o objetivo de compreender e explicar o contexto e os fenômenos de interesse. Assim, a fundamentação em procedimentos científicos é vista essencial para a construção de um conhecimento confiável sobre o objeto de estudo. Portanto, seguindo este raciocínio, a metodologia deste

estudo é estruturada de maneira a refletir esses princípios, garantindo uma análise profunda e sistemática do tema em questão.

Nesse sentido, define-se como objeto desse estudo a relação entre a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas e as abordagens teórico-empíricas da mediação da informação, focando especialmente na análise de como essa interação pode contribuir para a emancipação social. Este objeto envolve a investigação dos fundamentos teóricos da mediação da informação que se alinham com os princípios da ação comunicativa de Habermas, identificando pontos de convergências que promovem a participação ativa, o diálogo e a compreensão mútua como elementos centrais para a emancipação dos sujeitos.

É relevante refletir sobre esse aspecto diante da realidade que se apresenta e permeia os processos informacionais aos quais a Ciência da Informação dedica suas investigações. Ante a mediação da informação, como fundamento da Ciência da Informação, como defende Gomes (2020), que contribui a integração social, faz-se necessário refletir sobre tal aspecto pensando em horizontes possíveis que contribuam para a emancipação e o fortalecimento do mundo da vida, que segundo Habermas (2003) anda sendo invadido pelos imperativos do mundo sistêmico.

Quanto aos objetivos, esta pesquisa pode ser classificada como exploratória. Segundo Malhotra (2006), as pesquisas podem ser classificadas, em termos amplos, como exploratórias ou conclusivas. E as pesquisas conclusivas podem ser divididas em descritivas e causais. Já Lakatos e Marconi (2003) consideram que existem, basicamente, três tipos de pesquisa cujos objetivos são diferentes: pesquisa exploratória, descritiva e explicativa.

Segundo Marconi e Lakatos (2003), enquadram-se na categoria dos estudos exploratórios aqueles que buscam descobrir ideias e acepções, na tentativa de adquirir maior familiaridade com o fenômeno pesquisado, possibilitando aumentar o conhecimento do pesquisador, permitindo a formulação mais precisa de problemas, criar hipóteses e realizar novas pesquisas mais estruturadas. Nesta situação, o planejamento da pesquisa precisa permitir a análise dos vários aspectos relacionados com o fenômeno.

De forma semelhante, Gil (2008) considera que a pesquisa exploratória tem como objetivo principal desenvolver, esclarecer e modificar conceitos e ideias, tendo em vista a formulação de problemas mais precisos ou hipóteses pesquisáveis para estudos posteriores. Este tipo de pesquisa proporciona visão geral, de tipo aproximativo, acerca de determinado fenômeno.

Quanto à abordagem, esta pesquisa se constitui como pesquisa qualitativa, pois segundo Lakatos e Marconi (2003) compreende atividades ou investigações que podem ser denominadas específicas, trabalhando os dados na busca do seu significado, tendo como base a percepção do fenômeno dentro do seu contexto. O uso da descrição qualitativa procura captar não só a aparência do fenômeno, como também suas essências, procurando explicar sua origem e relações.

Para Gil (2008), o uso dessa abordagem propicia o aprofundamento da investigação das questões relacionadas ao fenômeno em estudo e das suas relações, mediante a máxima valorização do contato direto com a situação estudada, buscando-se o que era comum, mas permanecendo, entretanto, aberta para perceber a individualidade e os significados múltiplos.

4.1 PROBLEMA E HIPÓTESE LEVANTADA

Durante os estudos para o doutorado em Ciência da Informação e o contato inicial com as discussões sobre a mediação da informação, percebeu-se nessa área temática a possibilidade de existirem pontos de convergências significativos entre a mediação da informação e a ação comunicativa de Habermas, que poderiam se aproximar, se tangenciar ou se interseccionar. Diante dessa percepção surgiu a seguinte pergunta: de que forma a interação entre as abordagens da mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Habermas contribui para o avanço da condição de emancipação dos sujeitos no contexto contemporâneo da sociedade? Diante dessa questão, levantou-se a hipótese de que as abordagens teórico-empíricas da mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Habermas compartilham pontos de convergências que evidenciam um compromisso comum com a emancipação dos sujeitos.

4.2 OBJETIVOS DA PESQUISA

O desenvolvimento desse estudo se orientou pelos seguintes objetivos:

4.2.1 Objetivo geral

Identificar e analisar a existência de pontos de convergências entre a teoria da ação comunicativa de Habermas e as abordagens teóricas da mediação da informação.

4.2.2 Objetivos específicos

- a) identificar pesquisadores da Ciência da Informação cujos estudos têm abordado a mediação da informação sob perspectivas emancipatórias dos sujeitos sociais;
- b) levantar as temáticas centrais dos estudos sobre mediação da informação identificados, que podem representar pontos de convergências das abordagens teóricas da mediação da informação com a teoria da ação comunicativa de Habermas;
- c) verificar entre os pontos de convergências levantados, os eixos centrais das abordagens teóricas desses estudos sobre mediação da informação que mais se aproximam dos conceitos e princípios constitutivos da abordagem teórica habermasiana, representando tendência e possibilidade de diálogo entre elas.

4.3 MÉTODO ADOTADO

Quanto ao método, trata-se de um estudo bibliográfico, pautado pela realização de uma revisão sistemática da literatura. Tal abordagem justifica-se pela natureza do objeto de estudo, que compreende a teoria da ação comunicativa de Habermas e as abordagens teórico-empíricas da mediação da informação.

Segundo Marconi e Lakatos (2003) o estudo bibliográfico consiste em uma revisão abrangente dos principais trabalhos já conduzidos, os quais são valorizados por sua capacidade de fornecer dados atualizados e relevantes relacionados ao tema em questão. Assim, a pesquisa bibliográfica “não é mera repetição do que já foi dito ou escrito sobre certo assunto, visto que propicia o exame de um tema sob novo enfoque ou abordagem, chegando a conclusões inovadoras” (Marconi; Lakatos, 2003, p. 183).

4.4 TÉCNICA UTILIZADA

A técnica de coleta e análise das informações contidas na literatura selecionada foi a análise de conteúdo, que consiste num método de análise das comunicações, com objetivo de enriquecer a leitura e ultrapassar as incertezas, extraindo conteúdos por trás da mensagem analisada. (Bardin, 1977).

A leitura efectuada pelo analista, do conteúdo das comunicações, não é, ou não é unicamente, uma leitura “à letra”, mas antes o realçar de um sentido que se encontra em segundo plano. Não se trata de atravessar significantes para atingir significados, à semelhança da decifração normal, mas atingir através de significantes ou de significados (manipulados), outros “significados” (Bardin, 1977, p. 41).

Ou seja, análise de conteúdo é fundamentalmente um exercício de interpretação que vai além da superfície, reconhecendo a densidade, a complexidade e a riqueza potencial de significados contidos em qualquer forma de comunicação. O que demanda uma abordagem crítica e reflexiva capaz de alcançar as sutilezas de concepções subjacentes que moldam o conteúdo em análise.

Conforme Bardin (1977), a análise de conteúdo envolve primordialmente, a pré-análise, a exploração do material e a interpretação, enfatizando a importância de um processo sistemático de pré-análise para a organização e preparação do material a ser analisado.

Para realizar o processo interpretativo, buscou-se subsídio na hermenêutica, na perspectiva habermasiana:

A compreensão hermenêutica é a interpretação de textos a partir do conhecimento de textos já compreendidos; ela conduz a novos processos de formação a partir do horizonte de processos de formação já realizados; trata-se de um novo processo de socialização, que se articula com uma socialização já percorrida, na medida em que ela se apropria da tradição, ela dá prosseguimento à tradição (Habermas citado por Cavalcante, 2023)

Habermas (2012a) destaca que essa abordagem permite ao pesquisador sistematizar suas relações em um nível mais profundo de compreensão, tanto do mundo do autor (ou autores do texto) quanto do seu próprio mundo, além de possibilitar reinterpretar as emanações ou manifestações a partir e como parte de um mundo objetivo, ampliando assim a compreensão e a interpretação do texto em questão. Conforme Reese-Schäfer (2010) e Cavalcante (2023) a perspectiva habermasiana da hermenêutica está preocupada com a potencialidade desse saber em oferecer soluções para problemas teóricos e práticos dos mais diversos matizes, situando-se muito mais como uma abordagem de compreensão e ponderação crítica sobre coisas, fatos e fenômenos.

4.5 INSTRUMENTO PARA COLETA DE DADOS

Considerando a necessidade de coleta, organização e análise dos dados, apontados por Bardin (1977), entendeu-se que a utilização de uma ficha de análise conceitual seria imprescindível para identificar e definir os principais conceitos, argumentos e correlações presentes nas obras selecionadas, fornecendo subsídio para a discussão e análise subsequente.

Nesse sentido, elaborou-se uma ficha de análise conceitual (Apêndice A), adaptada de Botelho (2020), composta pelos seguintes campos:

- a) referência: neste campo, registrou-se a referência completa do texto analisado;
- b) autor(es): neste campo foram indicados os autores responsáveis pelo texto;
- c) conceito/abordagem principal: neste campo registrou-se o conceito e/ou abordagem principal abordados no texto;

- d) conceitos/abordagens auxiliares: neste campo, procurou-se identificar os conceitos e/ou abordagens secundárias ou relacionadas que foram discutidas na obra e que ajudaram a contextualizar ou aprofundar o entendimento da ideia principal do texto;
- e) identificação dos argumentos: neste campo, registrou-se os principais argumentos apresentados no texto;
- f) análise da pesquisadora: neste campo, foi realizado um breve resumo e análise do texto lido, onde foram registradas as impressões sobre o conteúdo.
- g) correlações com a teoria da ação comunicativa: neste campo, foram registradas as correlações identificadas entre o texto analisado com a teoria da ação comunicativa de Habermas.

4.6 UNIVERSO E AMOSTRA

Quanto ao universo a ser investigado, ele constituiu-se pelo conjunto das obras de Habermas e pelos estudos dos pesquisadores brasileiros da mediação da informação no âmbito da Ciência da Informação. Em razão do universo ser extenso para o tempo disponível ao estudo, optou-se pela composição de uma amostra não probabilística.

Quanto às amostragens não probabilísticas, existe uma dependência, pelo menos em parte, do julgamento do pesquisador para a seleção dos elementos do universo para compor a amostra (Lakatos, Marconi, 2003). De acordo com Malhotra (2006), a amostragem não-probabilística confia no julgamento do pesquisador na seleção dos elementos amostrais. O pesquisador pode decidir quais serão os elementos a serem incluídos na amostra, podendo oferecer boas estimativas das características da população/universo, mas esse tipo de amostragem não permite uma avaliação objetiva da precisão dos resultados, pois não há como determinar a probabilidade, nem se suas estimativas são estatisticamente projetáveis para a população. Contudo, por se ter optado pela abordagem qualitativa no tratamento das informações, entendeu-se como adequada a escolha da composição da amostra não-probabilística.

Assim, a amostra foi composta de dois conjuntos. O primeiro conjunto será composto pelas três obras consideradas mais relevantes de Jürgen Habermas: *A Mudança Estrutural da Esfera Pública*; *A Teoria da Ação Comunicativa* e *Consciência Moral e Agir Comunicativo*. Essa escolha foi pautada pelo critério de que nessas publicações residem eixos conceituais centrais de Habermas, especialmente os que englobam a teoria da ação comunicativa, funcionando como um arcabouço teórico principal. A teoria habermasiana da ação comunicativa fundamenta-se em conceitos cruciais como racionalidade, ação comunicativa, mundo da vida, esfera pública e emancipação. Estes conceitos estabelecem uma estrutura relacional robusta com outros conceitos cunhados pelo filósofo para entender a complexidade da sociedade dual, evocados e explorados no âmbito desta pesquisa.

O segundo conjunto da amostra será composto tomando por base os resultados do estudo desenvolvido por Santos Neto (2019), no qual o autor identificou o *Ranking da elite científica*, composta pelos autores que mais publicaram artigos sobre mediação e mediação da informação em periódicos com *Qualis* entre A1 e B1 e pelos autores mais citados. Ao analisar os resultados da pesquisa de Santos Neto (2019), constatou-se que Oswaldo Francisco de Almeida Júnior e Henriette Ferreira Gomes estão em destaque entre os autores mais produtivos e mais citados na literatura da área sobre mediação, o que motivou a inclusão de suas produções na amostra deste estudo, particularmente em virtude de abordagens sobre a mediação da informação.

Importante destacar que as discussões de Almeida Júnior sobre os valores da mediação da informação são realizadas em colaboração de Raquel do Rosário Santos e Ana Claudia Medeiros de Sousa. Do mesmo modo, é preciso ressaltar que as produções de Henriette Ferreira Gomes tanto apresentam suas abordagens teóricas sobre as dimensões da mediação da informação quanto sobre o protagonismo social.

Seguindo o mesmo critério referente aos eixos conceituais significativos na área, optou-se ainda por selecionar o segundo grupo para este conjunto da amostra por agregarem às abordagens teóricas da mediação da informação

conceitos que expandem a compreensão quanto ao seu caráter dialógico, como aquelas contidas nas produções de Ivete Pieruccini, abordando o dispositivo informacional dialógico; de Edmir Perrotti, discutindo o conceito de dispositivo *forum* e de Amanda Leal de Oliveira, conceituando e debatendo a negociação cultural. Portanto, este segmento da amostra engloba trabalhos de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Henriette Ferreira Gomes, Ivete Pieruccini, Edmir Perrotti e Amanda Leal de Oliveira, todos reconhecidos por suas contribuições a aspectos fundamentais e amplamente aceitos na área, especialmente no que tange à mediação da informação.

No encerramento da apresentação do traçado metodológico adotado nesta pesquisa, alinha-se à perspectiva de Demo (2000b), que considera a metodologia como uma ferramenta essencial no processo científico. Para Demo (2000b), a metodologia orienta a abordagem científica na exploração tanto de aspectos teóricos quanto práticos da realidade, enfatizando a importância de familiarizar-se com os procedimentos lógicos. Esta abordagem destaca a metodologia não apenas como um conjunto de técnicas, mas como o núcleo que possibilita a ciência a investigar e compreender de forma coerente e sistemática a complexidade da realidade e fenômenos estudados. Em busca dessa compreensão aprofundada, na próxima seção são apresentados e discutidos os resultados obtidos através da análise da literatura selecionada e integrante da amostra.

5 APRESENTANDO E DISCUTINDO OS ACHADOS DA PESQUISA

Nesta seção são apresentados e discutidos os achados da pesquisa, identificando e analisando as aproximações e os pontos de dialogia entre conceitos e perspectivas no âmbito da mediação da informação e na teoria habermasiana da ação comunicativa.

5.1 ABORDAGEM CONCEITUAL E DOS VALORES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO

O estudioso Almeida Júnior emerge como uma figura precursora nos estudos concernentes à Ciência da Informação no contexto brasileiro. Sua abordagem abarca uma concepção abrangente da mediação da informação, enfocando o papel do profissional da informação na promoção do acesso, utilização e compreensão dessa informação. Em suas reflexões, investigou a mediação da informação como uma das perspectivas centrais da Ciência da Informação, dedicando-se à análise dos intricados processos que envolvem a informação, desde sua geração até sua apropriação pelos usuários. Ele tem direcionado seu escopo de estudo na mediação da informação e no papel ativo desempenhado pelo usuário nesse processo, formulando o conceito de mediação da informação que, além de conceber uma compreensão desse fenômeno, cumpre o papel de um dispositivo promotor de uma revisão do trabalho informacional em uma perspectiva que mais extensiva, que ultrapassa a mera promoção do acesso à informação. Seus estudos e em especial a sua formulação conceitual colocam em destaque o lugar do usuário, como sujeito que interpreta, se incomoda e transforma a informação acessada.

Sob a perspectiva de Almeida Junior (2009), a Ciência da Informação ostenta um papel de importância crucial na promoção de transformações sociais e no empoderamento dos indivíduos, compreendendo a informação como um elemento-chave para a transformação da sociedade. Segundo suas ponderações, a Ciência da Informação deve atuar como uma ciência social aplicada, voltando-se para a compreensão das necessidades da coletividade e a proposição de soluções que possam concorrer para o bem-estar social e o empoderamento das pessoas.

Nessa trajetória de pensamento, o autor salienta que a Ciência da Informação deve desenvolver estratégias que possibilitem uma disseminação ampliada da informação e do conhecimento, de modo a torná-los acessíveis a todos os segmentos da sociedade. Adicionalmente, a disciplina deve empreender esforços na formulação de políticas públicas destinadas à promoção da inclusão social e digital, buscando assegurar o acesso à informação e ao conhecimento como direitos humanos fundamentais, atuando como um agente catalisador de mudanças sociais, voltando-se para a concepção e implementação de soluções que possam contribuir para a resolução de desafios sociais e o avanço do desenvolvimento sustentável.

Assim sendo, a mediação da informação se revela como uma abordagem de suma importância no escopo da Ciência da Informação, pois permite analisar e compreender os intrincados processos de produção, organização, recuperação, utilização e apropriação da informação. Tal abordagem se configura como uma perspectiva que concede primazia ao papel do usuário, visto como um agente fundamental do processo informacional. É nesse contexto que Almeida Júnior, em sua reflexão acerca da mediação no âmbito da Ciência da Informação, estabelece e difunde o conceito de mediação da informação, que é amplamente aceito e disseminado na área, e será aqui retomado para aprofundamento.

Mediação da informação é toda ação de interferência – realizada em um processo, por um profissional da informação e na ambiência de equipamentos informacionais –, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; visando a apropriação de informação que satisfaça, parcialmente e de maneira momentânea, uma necessidade informacional, gerando conflitos e novas necessidades informacionais (Almeida Júnior, 2015, p.25).

Este conceito foi adotado como base desta pesquisa pois entende-se que sua concepção abarca elementos que parecem inerentes à mediação da informação, como as ideias de interferência e de apropriação da informação, ambos preponderantes no processo de mediação. A própria natureza da mediação da informação pressupõe a presença de um terceiro agente, o profissional da informação, que orquestra o encontro entre a informação e o usuário, intervindo para satisfazer uma necessidade informacional. O conceito

também distingue a mediação da informação em suas vertentes consciente e inconsciente, bem como em sua manifestação direta e indireta, configurando-se como um processo multifacetado que mobiliza agentes, contextos e dispositivos informacionais em busca da satisfação momentânea das necessidades informacionais, muitas vezes suscitando novos desafios nesse cenário.

A mediação da informação pode assumir uma forma explícita e direta, quando o profissional da informação interage diretamente com o público, ou implícita e indireta, quando opera nos bastidores dos serviços internos ou nos serviços meio da informação. Ou seja, a mediação implícita da informação ocorre independentemente da presença física e do contato direto do profissional da informação com o público, uma vez que engloba atividades como o planejamento, a organização, a representação e a gestão do acervo e do ambiente informacional, com o intuito de disseminar as informações que permitem o compartilhamento de conhecimentos, saberes, ideias, conceitos e valores de variadas maneiras.

Em essência, o conceito de mediação da informação de Almeida Júnior repousa sobre alicerces de apropriação e interferência que abrangem uma ampla gama de domínios, abrangendo não apenas o usuário e o profissional da informação, mas também o suporte informacional, o produtor da informação, as mídias, os meios e até mesmo os ambientes informacionais. A transferência da informação, que se refere ao processo de facilitação da recuperação e acesso foi por um longo tempo empregada em um sentido aproximado com o que se entende por mediação da informação, contudo, não exatamente correlato ao que se entende hoje por mediação da informação, cujo conceito avança no sentido de envolver a interação entre diversos agentes e recursos com o propósito não apenas de promover a disseminação da informação para sua recuperação e acesso, mas também de promover as condições da sua apropriação pelos usuários. Assim, ganha destaque a relevância da mediação da informação em um contexto contemporâneo, caracterizado pelo crescimento exponencial da quantidade de informações disponíveis e o acelerado avanço tecnológico destacando, assim, sua importância na sociedade atual (Almeida Júnior, 2006, 2009, 2015).

Nesse sentido, a mediação da informação transcende a transmissão física de conteúdos informacionais, envolvendo igualmente sua interpretação e assimilação pelos sujeitos participantes, ou seja, seu processo de apropriação. Conforme Santos Neto e Almeida Júnior (2017) evidenciam, a apropriação da informação se configura como processo pelo qual um indivíduo se apropria e internaliza o conhecimento por meio da interação com a informação disponível, compreendendo a leitura e a compreensão do conteúdo registrado em algum suporte informacional. A apropriação da informação implica transformação e modificação do conhecimento, caracterizando-se como um ato de produção, e não unicamente de consumo, no qual o sujeito constrói seus próprios significados e saberes, decorrentes da interação com a informação.

Na ação de interferência, o papel do mediador da informação, como delineado por Almeida Júnior (2009, 2015), assume uma importância primordial para a efetividade da mediação da informação, devendo atuar como um facilitador do processo de apropriação da informação, buscando compreender as necessidades e as expectativas do usuário a fim de orientá-lo em direção ao acervo que melhor atenda às suas necessidades informacionais. Essa perspectiva refuta a noção de neutralidade do agente mediador, pois sua atuação é tangenciada e influenciada por fatores políticos, ideológicos, sociais e históricos.

O profissional da informação, mesmo buscando a imparcialidade – e sabendo que ela nunca será alcançada – deve se preocupar com a relação muito próxima entre interferência e manipulação. Esta, sim, deve ser totalmente abolida das ações do profissional, embora no trabalho cotidiano, mesmo que inconscientemente, todo o profissional está sujeito a se defrontar com ela em seu fazer. A linha que separa a interferência da manipulação é extremamente tênue. Apesar disso, o profissional da informação deve procurar o difícil equilíbrio sobre essa linha (Almeida Júnior; Bortolini, 2007, p.7).

Os autores destacam a importância do profissional da informação em ponderar a relação entre interferência e manipulação em sua prática, visando o equilíbrio necessário nessa questão, evitando a manipulação e garantindo que suas ações sejam pautadas pela ética e respeito às diferenças. Nessa busca pelo equilíbrio, é fundamental compreender as dimensões da mediação da informação, proposição teórica de Gomes (2014, 2016, 2020) que as

categoriza em cinco dimensões, defendendo-as como elementos constitutivos da mediação da informação, as quais serão exploradas nos próximos tópicos.

Segundo Gomes (2014, 2020, 2021), o alcance da dimensão ética da mediação da informação nas atividades informacionais resulta da mediação consciente do profissional da informação, que cuidará para não ocorrência de manipulação e a exclusão social, o que contribuirá para que a apropriação da informação ocorra por parte dos usuários.

Apesar de ser inevitável que o profissional da informação se depare com situações em que condutas de manipulação possam emergir, é imperativo que ele esteja ciente dessa possibilidade e tome medidas para evitá-las. Isso pode envolver a revisão e a verificação criteriosa das informações, a busca por fontes confiáveis e que ofereçam o contraditório, assim como a avaliação permanente das atividades mediadoras realizadas. A consciência dessas questões e a tomada de medidas adequadas são fundamentais para preservar a integridade do trabalho mediador.

Assim, conforme as reflexões de Almeida Júnior (2006, 2009, 2015), o mediador da informação se depara com a demanda de:

- a) mediar o acesso à informação, incumbindo-se de orientar o usuário na direção mais alinhada às suas necessidades;
- b) realizar uma seleção criteriosa da informação, avaliando tanto sua qualidade quanto sua pertinência, priorizando aquelas que melhor satisfaçam as demandas do usuário;
- c) estabelecer uma organização das informações de maneira clara e objetiva, de modo a simplificar o acesso e a compreensão por parte do usuário;
- d) efetuar a disseminação de informações de relevância para a coletividade, atuando como um agente de transformação social.

Sob essa perspectiva, entende-se que Almeida Júnior (2006, 2009, 2015) delinea a mediação da informação como:

- a) uma atividade que abarca tanto a dimensão técnica quanto a dimensão social, cultural e política da informação;
- b) uma atividade pautada na compreensão das necessidades e dos interesses dos usuários, visando facilitar o acesso à informação de modo congruente com suas demandas informacionais;

- c) uma atividade passível de ser realizada em diversos contextos, englobando bibliotecas, arquivos, museus, centros culturais, instituições de ensino e empresas;
- d) um processo que visa capacitar os usuários a serem autônomos em relação à informação, habilitando-os a buscar, selecionar, avaliar e utilizar informações com discernimento e responsabilidade;
- e) um meio que pode contribuir para o fomento da cidadania, inclusão social e democracia, ao possibilitar que as pessoas ampliem seus horizontes de conhecimento e participem de maneira mais consciente e inequívoca na sociedade.

Nesta perspectiva, Gomes (2020) defende que a mediação da informação é compreendida como um fenômeno social que não pode ser analisado de forma isolada, mas sim situado como uma ação intrinsecamente vinculada à vida, ao movimento e ao processo de construção sentidos. Enquanto fenômeno social, implica na consideração de aspectos sociais, éticos e políticos presentes nessa prática e como as involuções e evoluções da sociedade, potencializadas pelas inovações tecnológicas afetam essa ação de intervenção.

Santos Neto e Almeida Júnior (2017), ao considerarem a mediação da informação no contexto da atuação dos bibliotecários, elencam diferentes atividades, tais quais a formação das coleções, envolvendo a aquisição por meio de compra, doação e permuta de materiais para enriquecer o acervo, bem como a relação estabelecida com a comunidade e a elaboração de instrumentos técnicos, como a descrição bibliográfica, indexação e catalogação em publicações, caracterizando tais ações como instâncias de mediação implícita da informação. A atuação do profissional da informação, seja ele bibliotecário, arquivista ou museólogo, pode ser concebida como um ato de interferência que desempenha um papel crucial na relação entre o usuário e a informação, destacando que essa mediação pode ocorrer de maneira consciente e intencional, mas também de forma inconsciente.

A mediação implícita se manifesta nos ambientes informacionais, quando as ações são conduzidas sem a presença física e imediata dos usuários. Por contraste, a mediação explícita ocorre quando a presença do usuário é indispensável para que ela seja efetiva. A mediação explícita também

acontece em situações onde a interação entre o usuário e o mediador acontece sem a presença física do usuário no ambiente físico da biblioteca ou outro ambiente informacional, como nos acessos à distância. A saber, a mediação implícita se relaciona com as atividades que se desenvolvem sem a presença física dos usuários, enquanto a mediação explícita ocorre quando os usuários estão presentes (Almeida Júnior, 2009).

Dessa forma, cumpre destacar que a mediação da informação transcende a figura do mediador, abarcando igualmente o usuário. Ambos desempenham um papel fundamental na construção do sentido e do significado da informação, levando em consideração suas vivências e concepções do mundo. Nesse sentido, a mediação consciente da informação deve abraçar a dimensão simbólica, considerando as diversas perspectivas, identidades e culturas dos usuários envolvidos ou, como diria Habermas (1999, 2001), a interação intersubjetiva dialógica envolve o mundo objetivo dos fatos, o mundo social das normas e o mundo das experiências subjetivas dos participantes. Assim, a busca pela compreensão mútua e pelo diálogo autêntico se revela imprescindível para uma mediação efetiva e emancipadora.

Prosseguindo em suas reflexões, Almeida Júnior, em coautoria com Santos e Souza (2021), assinala com essas autoras os valores pragmático, afetivo e simbólico na mediação da informação, destacando a importância desses valores na atuação dos mediadores e dos usuários, buscando uma compreensão mais ampla dos atos mediadores e sua relevância social.

A primeira demanda ou a mais recorrente que o mediador e o usuário visam suprir é a pragmática. É possível considerar que o sujeito e o mediador atribuirão valor ao processo de mediação da informação por responder às necessidades informacionais. Esse é um **valor pragmático** (Santos, Souza e Almeida Júnior, 2021, p. 353).

O valor pragmático, em sua essência, encontra sua raiz na capacidade de resposta às demandas informacionais dos sujeitos. Este valor se estabelece como a atribuição que se faz à mediação da informação, buscando, primordialmente, fornecer informações relevantes e úteis para suas atividades sociais e profissionais. O valor pragmático reconhece que os sujeitos buscam informações com vistas à resolução de problemas, tomada de decisões ou realização de tarefas específicas.

Importa salientar que o valor pragmático não é unicamente conferido pelo intermediário da informação, mas também se insere na própria apreciação do sujeito. Quando os sujeitos reconhecem que a ação mediadora transcende a satisfação de suas necessidades imediatas e passam a perceber a relevância e os benefícios das intervenções mediacionais, eles atribuem o valor pragmático ao processo de mediação (Santos, Souza e Almeida Júnior, 2021).

Já o valor afetivo se entrelaça com a esfera dos sentimentos e das emoções, permeando o cerne do processo de mediação da informação. Para atribuir um valor afetivo a esse processo é fundamental que o mediador atue de forma consciente, estabelecendo uma relação baseada no acolhimento, na empatia e na sensibilidade em relação ao usuário. Isso implica compreender profundamente as necessidades, interesses e desejos dos usuários, reconhecendo sua singularidade e respeitando suas diferenças individuais. O mediador deve criar um ambiente propício para o diálogo, facilitando a troca de conhecimentos e fortalecendo os laços entre os sujeitos envolvidos. Essa abordagem busca garantir uma interação autêntica e enriquecedora, onde a mediação se torna uma oportunidade de crescimento mútuo e de ampliação do horizonte de compreensão. O mediador, ao fomentar esse ambiente dialógico, permite que o usuário se sinta valorizado, ouvido e compreendido, promovendo assim a construção conjunta de significados e a transformação mútua dos envolvidos no processo de mediação da informação.

É por meio do fortalecimento dos laços entre o mediador e o usuário e da ambiência gerada pelos dispositivos informacionais que esses sujeitos passam a atribuir o **valor afetivo** ao processo de mediação da informação, por perceber que esse também é um processo que o constitui como ser social (Santos, Souza e Almeida Júnior, 2021, p. 352).

A valorização dos aspectos afetivos no âmbito da mediação da informação contribui para a construção de um processo mediador humanizado, no qual os sujeitos envolvidos se reconhecem como protagonistas e estabelecem uma relação de pertencimento e vínculo com a informação. Nesse sentido, atribuir o valor afetivo ao processo de mediação da informação implica práticas como a escuta sensível e o reconhecimento da identidade e das vivências dos usuários, bem como a valorização das experiências emocionais e

a criação de um ambiente propício para a expressão e o compartilhamento de sentimentos.

Santos, Souza e Almeida Júnior (2021) entendem que quando usuários e mediadores, de forma consciente, reconhecem a importância desse processo e se engajam ativamente, conferem um valor afetivo às ações mediadoras, compreendendo que tais ações também os constituem como seres sociais. Nesse contexto, o valor afetivo se torna essencial para a construção de uma relação autêntica e enriquecedora, na qual a mediação da informação transcende a função instrumental e se torna uma via para a conexão humana e o fortalecimento dos laços sociais.

Quanto ao valor simbólico, é um dos valores que permeiam o processo consciente de mediação da informação e está relacionado à atribuição de sentido e significado aos dispositivos informacionais, como arquivos, bibliotecas e museus. Está ligado à identidade individual e coletiva, pois esses ambientes informacionais podem integrar lembranças afetivas de indivíduos e grupos sociais, evocando uma percepção sensorial e agregando um valor afetivo. Além disso, esses dispositivos informacionais podem guardar traços identitários e memorialísticos, revelando fatos, acontecimentos e histórias de vida (Santos, Souza e Almeida Júnior, 2021).

Quando os sujeitos reconhecem sua história de vida e a história de seu grupo social nos dispositivos informacionais, passam a atribuir um valor simbólico a eles. Esse reconhecimento da identidade individual e coletiva é essencial para que os dispositivos informacionais sejam vistos como ambientes coletivos e pertencentes aos diferentes grupos sociais.

Conforme Santos, Souza e Almeida Júnior (2021), o valor simbólico é atribuído no processo de mediação consciente da informação quando os usuários e mediadores reconhecem e valorizam os elementos identitários e socioculturais presentes nos dispositivos informacionais. Isso ocorre por meio da compreensão de que esses dispositivos não são apenas espaços que atendem às demandas imediatas, mas também guardam tradições, histórias de vida e pertencimento de indivíduos e grupos sociais.

Quando o mediador da informação promove ações que tornam conhecidos os bens culturais e reconhece as especificidades dos espaços sociais, ele possibilita que os usuários se apropriem da informação de forma a

fortalecer sua memória e identidade. Dessa forma, a mediação da informação se torna um processo significativo, no qual os sujeitos reconhecem a beleza e o prazer das ações mediadoras, atribuindo valor afetivo e simbólico a elas.

A consideração destes valores no âmbito do processo de mediação da informação convoca os mediadores a atuarem com discernimento, promovendo ações que satisfaçam as necessidades pragmáticas dos usuários, estimulam o valor afetivo e valorizam o significado simbólico dos dispositivos informacionais. Tal abordagem facilita uma mediação mais efetiva, que fomenta a apropriação da informação, fortalece a memória e a identidade dos utentes, e contribui para a forja do protagonismo social.

Segundo Santos, Souza e Almeida Júnior (2021) “[...] o usuário traz para a mediação seu acervo de conhecimentos e de experiências que vivem integrados. A experiência se baseia na relação do sujeito com o mundo e inclui o simbólico”. Ao se envolver no processo de mediação da informação, o usuário se apresenta como um ser dotado de um conjunto intrincado de conhecimentos e experiências, todos entrelaçados em sua essência. A vivência do usuário é moldada por sua relação com o mundo, abarcando elementos simbólicos, a saber, símbolos, significados e interpretações que ele atribui às informações que lhe são transferidas durante a mediação. Tal fato ressalta a importância de se considerar a singularidade do indivíduo na mediação da informação, reconhecendo que suas experiências e perspectivas influenciam de maneira inescapável sua compreensão, assimilação e apropriação da informação.

Ao reconhecer e atribuir significado aos elementos identitários e socioculturais, tanto o mediador da informação quanto o usuário percebem o valor simbólico do processo de mediação da informação, que está relacionado à compreensão de que a mediação da informação vai além de atender às demandas imediatas, contribuindo para fortalecer a memória e a identidade dos indivíduos e grupos sociais.

Por outro lado, compreender a mediação da informação nessa perspectiva, assim como seus valores sociais, exige a compreensão da sua constituição enquanto fundamento que deve orientar os atos mediadores, sejam eles explícitos ou implícitos, ampliando a existência da mediação consciente que, conforme Gomes (2017, 2019a, 2019b, 2020), é aquela que

possibilita o alcance das cinco dimensões da mediação da informação que, na condição de seus elementos constitutivos, a tornam efetiva.

5.2 ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE AS DIMENSÕES DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO E DO PROTAGONISMO SOCIAL

Henriette Ferreira Gomes, como Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, integra a “elite científica” da mediação da informação identificada por Santos Neto (2019), por empreender reflexões profundas a partir do arcabouço conceitual da mediação da informação, delineado por Almeida Júnior (2015), formulando abordagens teóricas acerca das dimensões da mediação da informação e as relações entre a mediação e o desenvolvimento do protagonismo social.

Gomes (2020) compreende que a mediação da informação está intrinsecamente ligada ao movimento da vida, entrelaçando-se profundamente com o processo de constituição e fortalecimento dos sujeitos sociais. Esta perspectiva permite posicionar a mediação da informação como um fundamento da Ciência da Informação, destacando-a como um princípio orientador para os processos e ações mediadoras. Para a autora os recortes temáticos, os investimentos científicos e os empreendimentos profissionais no campo informacional se articulam e se orientam pela mediação da informação e suas dimensões. Dessa forma, a mediação da informação é crucial para apoiar a formação e as disciplinas especializadas que a constituem, transcendendo as abordagens utilitaristas e oferecendo uma compreensão mais abrangente e integrada das interações entre informação e sociedade (Gomes, 2020, 2021).

Gomes (2019a, 2019b, 2020) enfatiza que a mediação consciente é fundamental para que a mediação da informação, porque somente assim as ações mediadoras podem, ao serem realizadas, alcançar as cinco dimensões da mediação da informação, que segundo a autora são as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política. Gomes ressalta ainda que ao alcançar essas cinco dimensões, a mediação realizada assegurará que a Ciência da Informação e suas disciplinas especializadas cumpram efetivamente sua responsabilidade social.

Em seus estudos, Gomes (2014, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021) aborda em primeiro lugar a dimensão dialógica da mediação da informação, enquanto base estrutural do processo mediador, ressaltando que quando alcançada permite a intensificação da comunicação no encontro dos sujeitos com a informação, estimulando e desenvolvendo as capacidades individuais de interpelar, de interferir, de se posicionar dialogicamente diante do outro e em contato com qualquer assunto. Segundo Gomes (2020), o alcance da dimensão dialógica pela ação mediadora permite a recriação e ressignificação de saberes e percepções dos sujeitos envolvidos na ação, conferindo capacidade de interferir na realidade e na sua própria constituição enquanto sujeitos sociais. Desse modo, o alcance da dimensão dialógica se volta intensamente à interação precípua entre os sujeitos, estando, portanto, numa zona de confluência entre a comunicação e a informação (Gomes, 2016).

Em sua abordagem teórica acerca da zona de confluência entre comunicação e informação que situa o lugar da mediação da informação, Gomes (2016, 2020) chama atenção para o fato de que se tornou possível aos seres humanos a interação e preservação das culturas, conhecimentos e saberes historicamente construídos a partir a consolidação do projeto da transmissão que, segundo a autora, Debray (2000, 2001 citado por Gomes, 2016, 2020) compreendeu como um desdobramento da comunicação. Nos meandros da transmissão, a comunicação ocorre de forma assíncrona, na qual se usa a linguagem e a articulação de diversos tipos de saberes, cuja materialização desse resultado da ação é a informação (Gomes, 2016, 2020).

Ou seja, Gomes (2016, 2020) destaca que o processo de comunicação gera a informação e no projeto de transmissão, a informação é materializada, tornando-a capaz de ultrapassar as barreiras do espaço e do tempo. A informação materializada conserva seu caráter de comunicação, o qual é potencializado por meio dos diversos dispositivos que lhes conferem a potência de transmissão ao passar pelas barreiras do espaço e do tempo, garantindo também a transmissão da herança cultural construída pela humanidade (Gomes, 2016, 2020).

A comunicação é o processo de compartilhamento sincronizado entre sujeitos, enquanto a transmissão é descrita como um processo de comunicação assíncrona que permite o compartilhamento entre sujeitos

através de tempos e culturas distintas. Na abordagem de Gomes (2016, 2020), a comunicação é vista como um transporte no espaço, mediada por dispositivos que suportam as interfaces necessárias à interação imediata e ao estabelecimento de redes sociais. Por outro lado, a transmissão é um transporte no tempo, mediado por dispositivos que permitem retomar o resultado do compartilhamento em qualquer momento, possibilitando que outros sujeitos, em períodos diferentes da história, possam acessar as representações geradas na comunicação.

Assim, pode-se afirmar que a mediação da informação assegura, a partir da transmissão da herança cultural, a possibilidade de ressignificação e apropriação dela, valorizando o debate e o estímulo da interlocução entre os sujeitos da ação. A ação mediadora trabalha tanto com a comunicação síncrona, quanto com a comunicação assíncrona para garantir a interligação entre sujeitos em torno de quaisquer que sejam suas áreas de interesse temático, sendo a dimensão dialógica instauradora da dialogia entre sujeitos (Gomes, 2014, 2016, 2019, 2020).

Conforme a autora, a ação mediadora tem na dialogia a sua base de sustentação, porquanto preserva o espaço da interpelação, essencial ao desenvolvimento humano, o que remete à ideia da importância de que ela seja feita de modo consciente, remetendo a categoria conceitual de mediação consciente apresentada por Almeida Júnior (2015). A ação de interferência do profissional da informação, se realizada de modo consciente do potencial reverberativo dessa ação, é fundamental para instaurar o processo de interação que transforme os sujeitos envolvidos em sujeitos mais emancipados, favorecendo o desenvolvimento do protagonismo social, como defendido por Gomes (2017, 2019a, 2019b, 2020).

Em seus estudos, Gomes (2017, 2019a) retoma as análises de Perrotti (2017), que explora as raízes da noção de protagonismo nas figuras míticas de Antígona e Sísifo. Na tragédia de Sófocles, Antígona emerge como uma figura central, uma protagonista que se distingue por sua ousadia e resiliência ao desafiar a proibição do monarca Creonte para sepultar seus irmãos. Essa narrativa configura um embate marcante entre os domínios público e privado, entre a negação e a compaixão pelo outro, constituindo assim os contornos fundamentais do protagonismo. O protagonista resiste porque a alternativa é

inconcebível, e sua potencial força política encontra-se na capacidade transformadora que é intrínseca à própria resistência (Gomes, 2017, 2019a).

Não menos significativa é a história de Sísifo, da obra de Albert Camus (2010). O mito de Sísifo corresponde a uma figura da mitologia grega que também se erige como símbolo de resistência perante a existência destituída de sentido. Ainda que condenado a repetir uma tarefa desprovida de propósito aparente, Sísifo encontra significado em seu labor. Tais narrativas realçam, de modo inequívoco, a importância do protagonismo como uma postura que encampa a resistência e a batalha pela construção de um mundo voltado ao bem comum.

Ser protagonista implica na tomada de posição de sujeito social ativo, que age e reage com e em relação ao outro (presente ou não na cena da ação). Enfim, o protagonista é aquele que age, que reage, que se ergue, que se coloca em relação aos interesses do coletivo (Gomes, 2019b, p. 13).

O protagonismo implica assumir uma posição perante as circunstâncias, agindo de forma consciente e engajada, cuja atitude transcende o âmbito individual, estendendo-se à relação com os demais, seja de maneira direta ou indireta, entrelaçando-se com o contexto social em que se insere, almejando catalisar mudanças e aprimoramentos para o coletivo. Essa disposição ativa e responsiva reveste-se de importância vital, pois permite ao protagonista enfrentar os obstáculos e desencadear mudanças de magnitude significativa.

O protagonismo social, em sua natureza fundamental, manifesta-se como uma adoção deliberada por parte dos agentes sociais, caracterizada por uma postura ativa e uma maneira de existir e coexistir do mundo da vida. Sua abrangência se estende por diversas camadas e facetas da convivência social, envolvendo de forma particular e significativa a esfera cultural, onde a cultura é percebida como uma criação essencialmente humana que incorpora o elemento informacional.

Neste contexto, a informação desempenha um papel crucial no desenvolvimento, na ampliação e no fortalecimento do protagonismo social. Conforme defende Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020), “a informação é conhecimento em estado de compartilhamento”, e, nesse sentido, pode-se dizer que tanto a informação quanto o conhecimento emergem do processo

dialógico que sustenta e subsidia a geração de saber. Essa dinâmica de compartilhamento não só molda a informação mas também assegura seu acesso e apropriação no contexto do encontro com o outro, emergindo como um desdobramento da esfera social.

Conseqüentemente, a relação entre a mediação da informação e o desenvolvimento do protagonismo social se torna evidente e fundamental. Para que essa relação seja efetiva, é imperativo que os mediadores possuam uma compreensão profunda do seu papel e da importância de suas ações. É preciso permanecer diligentes e críticos em relação à sua própria atuação, garantindo que sua interferência contribua positivamente para o fortalecimento do protagonismo social. Essa conscientização e autoavaliação constante são essenciais para que os mediadores desempenhem seu papel de forma ética e efetiva no tecido social.

O trabalho informacional se conecta ao processo do desenvolvimento do protagonismo social. Se o desenvolvimento do protagonismo é dependente do processo de autoconhecimento, gerador da tomada de posição frente aos obstáculos socialmente impostos, o *locus* da informação que expressa o conhecimento, torna-se evidenciado (Gomes, 2019b, p. 14).

Para que a informação efetivamente contribua para o desenvolvimento do protagonismo social, é essencial um trabalho informacional consciente. Este trabalho deve assegurar que as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política da mediação da informação sejam plenamente alcançadas e articuladas nas ações que medeiam o encontro dos sujeitos com a informação. Este processo contribui para o processo de apropriação da informação, favorecendo o desenvolvimento do protagonismo social, conforme aponta Gomes (2020, 2021).

Nesses termos, a dimensão dialógica serve como fundamento para o acesso às demais dimensões, sendo crucial para a efetividade da mediação da informação e, conseqüentemente, para o fortalecimento do protagonismo social. O estabelecimento e a expansão de um espaço dialógico contribuem para a formação de sujeitos protagonistas ao promover um ambiente colaborativo de interações comunicativas, instituindo um ambiente que estimula

a criatividade, permitindo que os sujeitos desfrutem do prazer estético da criação e inovação.

A intensificação do diálogo contribui para que a ação mediadora alcance a dimensão estética, se confirmando como uma ação ligada ao movimento multidirecional, ligada à geração de experiências no encontro com a informação, também no encontro com o outro que a produziu, promoveu e disponibilizou, e ainda como com outros sujeitos que também foram em busca de acessá-la e interpretá-la (Gomes, 2020, p. 14).

Os profissionais da informação colaboram para a construção dessa experiência emancipadora de viver o ato de criar na interação com o outro, de criar a partir do encontro com a informação, proporcionando aos sujeitos o prazer criativo, a satisfação de criar e recriar e de se sentir capaz de participar da discussão, de interferir e interpelar. Essa autopercepção decorre do prazer da criatividade, o que todos podem e são capazes de vivenciar no processo de mediação, a partir de trocas objetivas e subjetivas, que impulsionam o processo de apropriação da informação, no qual o *status* do conhecimento do sujeito se altera, momento em que a mediação adentra à dimensão formativa (Gomes, 2019b, 2020). Nesse momento algo se transforma no sujeito e ocorre o redimensionamento dos seus conhecimentos e saberes no processo de apropriação, que envolve tanto a dimensão estética, quanto a dimensão formativa da mediação da informação.

Mas, por outro lado, Gomes (2019b, 2020, 2021) também ressalta que a efetividade da mediação da informação é dependente do alcance da dimensão ética como dimensão regente do acesso e articulação das dimensões dialógica, estética e formativa. Segundo a autora, a dimensão ética serve como um marco que baliza a integração dessas dimensões, representando o cuidado com o respeito às diferenças, com o respeito à alteridade, assegurando o espaço de todos nos debates (Gomes 2019b, 2020, 2021).

Essas quatro primeiras dimensões: a dialógica, a estética, a formativa e a ética só podem ser alcançadas plenamente se os profissionais da informação realizarem a mediação consciente da informação, refletindo criticamente sobre suas práticas, identificando os limites e novas possibilidades de superação, construindo uma consciência da sua função protagonista e da importância de seu papel na ordem social e política em favor do desenvolvimento e

fortalecimento do protagonismo social, situação que Gomes (2020) demarca como do alcance da dimensão política da mediação da informação.

Ao compreender-se enquanto sujeito político e trabalhando para que a ação mediadora alcance a sua dimensão política, o mediador passa a realizar a mediação consciente, facilitadora da construção e do desenvolvimento do social, tornando ações em oportunidades de processo de conscientização dos sujeitos envolvidos, potencializando as trocas de objetividades e subjetividades no debate e no exercício da crítica, quando o livre pensar e expressar podem e devem ocorrer (Gomes, 2020).

Quanto mais o mediador da informação toma consciência sobre sua ação mediadora, mais será capaz de refletir sobre as intencionalidades da ação de interferência, suas práticas e contextos onde atua, passando a realizar a mediação consciente, o que favorece o alcance articulado das quatro primeiras dimensões da mediação da informação (dialógica, estética, formativa e ética). Segundo Gomes (2020), quando isso acontece, a mediação da informação alcança a sua dimensão política, circunstância na qual tanto os mediadores quanto os sujeitos que participam da ação mediadora tomam consciência sobre seu próprio papel no mundo, da sua condição de sujeitos políticos.

E, ainda refletindo sobre o alcance da dimensão política, Gomes (2017, 2019, 2020) defende que o seu alcance repercute nas concepções de vida e de mundo dos envolvidos, em suas próprias ações na vida cotidiana e em seu fazer social, configurações que lhes permitirão assumir a condição de protagonistas sociais, passando a assumir o que a autora defende ser o processo humanizador do mundo (Gomes, 2016, 2017, 2019b, 2020, 2021).

Segundo as reflexões de Gomes (2020), a mediação consciente permite o pleno alcance das cinco dimensões (a dialógica, a estética, a formativa, a ética e a política) que são fundamentais para a efetividade de uma mediação da informação que contribui para o processo de emancipação dos sujeitos. Essas dimensões, quando alcançadas, garantem que a Ciência da Informação e suas disciplinas especializadas cumpram sua função na sociedade, caracterizando que estas estão assumindo e cumprindo com sua responsabilidade social de forma efetiva.

Mas Gomes (2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021) também alerta que, para tanto, faz-se necessário o contínuo exercício da *práxis*, ou seja, o

processo de reflexão permanente sobre a ação mediadora realizada, de modo a manter-se em um estado constante de análise crítica sobre suas atividades. Tanto os pesquisadores, quanto os profissionais da informação precisam produzir reflexões e formular contribuições teóricas e empíricas, de modo que o fazer profissional se desenvolva à luz dos fundamentos da área, entre os quais a autora situa a mediação da informação, entendendo que assim colabora e concorre para a formação e atuação de profissionais e intelectuais orgânicos, que compreendam a função social do seu trabalho. Dessa maneira, Gomes (2020, 2021) defende que as pesquisas da área sobre mediação da informação sejam pensadas e desenvolvidas em favor do projeto humanizador do mundo, em favor do protagonismo social, que respeita o direito de voz e o exercício do sujeito singular e político.

É essencial desenvolver atividades de comunicação que além de proporcionar o acesso à informação, também fomentem debates entre indivíduos interessados nos temas abordados. É fundamental criar espaços de *forum*, realizando ações mediadoras que oportunizem a construção de espaços de voz, onde os sujeitos formulem e expressem suas significações. Ou seja, todos os profissionais que atuam com a informação e com documento precisam trabalhar incessantemente na construção do espaço dialógico e crítico, onde a dimensão estética que defende Gomes (2020) possa ser alcançada, bem como as demais dimensões, de maneira que os sujeitos não apenas localizem e recuperem a informação, mas sejam capazes de se apropriar da informação e criarem seus próprios “acervos informacionais”, isto é, sua base de conhecimento, saberes e cultura.

Conforme identificado nas abordagens de Gomes (2014, 2019b, 2020), pode-se entender que:

- a) a dimensão dialógica é a base de sustentação do processo mediador, porque sem ela não ocorre mediação, nem a mediação consciente. Entretanto, o resultante dessa ação, que deve ser o desenvolvimento do protagonismo social, só vai ocorrer de forma plena no alcance articulado das cinco dimensões, conforme adverte;
- b) a informação tem relação direta com o cultivo do protagonismo social, uma vez que o acesso às cinco dimensões da mediação da informação, evidencia sua intrincada relação com o protagonismo.

Significa dizer que na dimensão dialógica, o protagonismo social é grandemente enriquecido pela interlocução e interação entre o mediador e o mediando, bem como entre os próprios mediados, visto que é na interação com o outro que o sujeito se reconhece e desafia suas próprias convicções, potencialmente desenvolvendo uma atitude crítica e ativa no contexto social. Este diálogo proporciona a construção de significados e a partilha de conhecimentos, fomentando, assim, o intercâmbio de experiências e a ampliação das perspectivas sobre o mundo.

Na dimensão estética, o reconhecimento e apreço pelo conhecimento revestem-se de extrema relevância para o desenvolvimento do protagonismo, pois no alcance dessa dimensão o sujeito é estimulado a reexaminar seus saberes, conhecimentos e perspectivas de mundo, sendo motivado a buscar novas informações e a partilhar seus conhecimentos com os demais, vivenciado a satisfação e a valorização da beleza inerente ao ato de construir conhecimento. Conforme Gomes (2020), enquanto o sujeito se apropria da informação e constrói novos saberes, experimenta uma sensação de deleite estético, reconhecendo a importância e o valor do conhecimento para sua existência e para a sociedade.

No *locus* do alcance da terceira dimensão, a dimensão formativa, a mediação da informação, ao fomentar a troca de conhecimentos e a construção de significados, contribui para o florescimento do protagonismo social, uma vez que nesse contexto o sujeito revê e reformula seus conhecimentos anteriores, se encontra propenso a inventar ou reinventar suas próprias ações e conhecimentos. O alcance da dimensão formativa da mediação da informação mobiliza a faculdade criativa do sujeito e contribui para sua formação e aprimoramento.

Já com o alcance da dimensão ética, a mediação da informação contribui de forma substancial para o florescimento do protagonismo social, robustecendo a capacidade do sujeito de se posicionar diante dos obstáculos sociais e de atuar de forma transformadora na sociedade, haja vista pautar-se na escuta e no diálogo, respeitando a liberdade de pensamento e os direitos sociais, evitando qualquer forma de manipulação da informação. Ao promover o encontro com informações qualificadas e fidedignas, os mediadores de informação contribuem para fazer erigir uma sólida plataforma destinada ao

debate público e ao engajamento cívico, na medida em que faculta a formação autônoma de opiniões e a participação ativa no escopo do debate público.

E finalmente, com o alcance da dimensão política, o mediador da informação se apresenta como um agente político, intervindo, construindo e influenciando o meio, manifestando-se como um protagonista social que ao mesmo tempo redimensiona a consciência política e a capacidade transformadora dos outros. A mediação da informação imbuída de consciência política também se mostra capaz de desafiar e questionar narrativas que detêm primazia ou hegemonia. Isso possibilita que coletivos marginalizados ou sub-representados tenham sua voz ou perspectiva ampliadas, catalisando, assim, o florescimento do protagonismo social dentre esses grupos. Dessa maneira, a mediação da informação emerge como uma força propulsora que desempenha um papel crucial no desenvolvimento do protagonismo social, potencializando a capacidade do sujeito de se erigir como agente ativo, capaz de assumir posições, efetuar ações e catalisar transformações no seio da sociedade.

5.3 ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE O DISPOSITIVO INFORMACIONAL DIALÓGICO COMO *LOCUS* DA AÇÃO MEDIADORA

Outra abordagem teórica importante para se compreender o lugar da mediação da informação analisada neste estudo refere-se ao conceito de dispositivo informacional dialógico, desenvolvido pela pesquisadora Ivete Pieruccini em sua tese intitulada *A ordem informacional dialógica: estudo sobre a busca de informação em educação*, defendida em 2004. A pesquisa de Ivete Pieruccini propõe a sistematização dessa noção de dispositivo informacional dialógico, reconhecendo sua importância crucial para a compreensão das distinções entre ambientes informacionais marcadamente tradicionalistas e aqueles que se empenham em proporcionar efetividade às ações mediadoras.

Conforme defende Pieruccini (2004), respaldada pela continuidade de suas reflexões em Pieruccini e Perrotti (2007), o dispositivo informacional é orientado pelas premissas da apropriação cultural, o que o torna um dispositivo cultural historicamente fundamentado, transcendendo sua funcionalidade puramente operacional, assumindo um papel significativo como *locus* repletos de conceitos e significados. Essa perspectiva exige que sejam vistos além de suas funcionalidades técnicas, como entidades embasadas em processos

simbólicos e discursivos que possuem a capacidade de contar histórias e narrar experiências.

A necessidade por informação se manifesta como um imperativo constante na jornada em busca da aquisição de conhecimento e compreensão aprofundada da realidade. Ao adquirir informações pertinentes sobre uma questão específica, os sujeitos se tornam capazes de escrutinar as causas subjacentes, identificar potenciais soluções e empreender as medidas apropriadas para superar os impasses que se apresentam. A busca pela informação revela-se, assim, uma aliada inestimável na resolução de impasses e questionamentos, assumindo o papel de veículo para o aprimoramento de habilidades intrínsecas dos sujeitos. Através desse processo, tem-se a oportunidade de adquirir técnicas, estratégias e melhores práticas que contribuem para o aperfeiçoamento de aptidões na área de conhecimento em questão, como apontado por Pieruccini (2004).

A informação, enquanto recurso de valor incalculável, manifesta-se como a força impulsionadora de condutas dos sujeitos que buscam expandir seus horizontes cognitivos, para tomar decisões fundamentadas nas diversas dimensões da vida. Assim, conforme a autora destaca, a informação é crucial para aprofundar a compreensão do mundo, possibilitando que os sujeitos superem as restrições de suas circunstâncias e explorem as nuances do conhecimento.

A busca constante por informações não apenas habilita os indivíduos a abordar desafios com maior clareza e confiança, mas também lhes confere a capacidade de investigar novos caminhos e perspectivas. Dessa forma, isso enriquece a jornada intelectual, existencial e social dos sujeitos, habilitando-os a participar de maneira crítica e ativa no cenário social.

Os dispositivos desempenham um papel primordial na interminável busca pelo conhecimento, pois eles transcendem sua existência material ligada à função de organizar, estruturar e disponibilizar os recursos informacionais, avançando em direção à mediação da informação, passam a desempenhar um papel de *locus* de ação mediadora, permitindo a navegação e a interação dos sujeitos com o vasto universo de conhecimento.

Para Pieruccini (2007, p. 5), dispositivo é:

[...] um mecanismo de intervenção sobre o real, que atua por meio de formas de organização estruturada, utilizando-se de recursos materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais, que atingem os comportamentos e as condutas afetivas, cognitivas e comunicativas dos indivíduos.

Os dispositivos informacionais dialógicos configuram-se, portanto, como ambientes especialmente propícios à mediação entre os usuários e os conteúdos informacionais, facilitando sua busca, seleção, recuperação e o processo de apropriação da informação. Equipados com recursos tecnológicos e sistemas de busca adequados, esses dispositivos permitem a localização, acesso e exploração das informações de maneira mais profícua.

Além disso, esses dispositivos estabelecem estruturas e linguagens específicas, como sistemas de classificação, catálogos e interfaces de pesquisa, que organizam e representam as informações de forma acessível e compreensível. Desse modo, desempenham um papel crucial na busca de conhecimento, ao possibilitar a interação e acesso aos recursos informacionais, contribuindo para a construção do saber e para a apropriação das informações pelos usuários.

Pieruccini (2004, 2007) considera os dispositivos informacionais dialógicos não apenas como artefatos físicos ou manifestações tecnológicas, mas também como dispositivos que guardam, igualmente, discursos intrínsecos em sua própria configuração, estabelecendo novos modos de relação entre os indivíduos e o intrincado universo simbólico que estes dispositivos resguardam. Os ambientes de informação, como arquivos, bibliotecas e museus exercem influência determinante sobre a maneira como os sujeitos interagem com os acervos informacionais e como extraem significados das informações que acessam nesses ambientes informacionais. Logo, os dispositivos informacionais dialógicos não devem ser concebidos apenas como veículos que facilitam a obtenção de informações ou como meios imparciais de acesso à informação, pois neles os sujeitos informacionais atuam conscientemente em favor do processo de apropriação da informação. Conforme Pieruccini (2004, p. 43), “Dessa forma, os efeitos dos dispositivos, ou seja, dos meios dirigidos, ultrapassam os limites técnicos visíveis para tornarem-se, em nossa sociedade, instrumento da relação conosco, com os outros e com o mundo”.

Os dispositivos informacionais dialógicos, enquanto manifestações da racionalidade humana, constituem-se como estruturas ontológicas que se propõem a lidar com a complexidade e a diversidade do mundo informacional. São sistemas que se voltam para a organização, comunicação e interação entre os sujeitos e as informações, buscando estabelecer uma nova ordem inteligível, operando com linguagens específicas, estabelecendo a ordenação, comunicação e interação entre as informações e seus usuários, com o propósito de que estes últimos possam desvendar e explorar a matéria básica das informações.

Falando especificamente sobre bibliotecas, Pieruccini (2007, p. 7) considera que:

O espaço informacional dialógico resulta das relações entre diferentes elementos do ambiente. Atuando no processo informacional por meio do jogo entre a percepção, processamento e reelaboração de informações, estimulando o gosto de ficar na biblioteca, a categoria inclui **estética, conforto, setorização e contigüidade [sic] informacional, dimensão/formato/localização, livre acesso e multiplicidade de usos do espaço**, aos quais são atribuídos significados que demonstram implicações entre ambiente físico e interesse pela informação e pela busca.

A promoção das relações entre os diferentes elementos no espaço informacional favorece a troca de ideias, interações e diálogos entre os sujeitos, tornando-se ainda mais impactante na formação dos sujeitos. Essa interação promove uma relação mais profunda com a informação, despertando o desejo de aprender e construir conhecimentos, uma vez que a busca de informação pode ganhar contornos especiais, pois os sujeitos são incentivados a explorar, questionar, debater e refletir sobre o conhecimento disponível.

Os elementos elencados por Pieruccini (2004, 2007) são objetos de análise em relação a todos os ambientes informacionais, uma vez que se compreende que arquivos, bibliotecas e museus devem ser configurados como dispositivos informacionais propícios ao diálogo, a fim de que desempenhem tanto a função de preservação do conhecimento quanto a de estimular a produção e disseminação de informações de forma consistente e transformadora.

No contexto do dispositivo informacional dialógico, a estética revela-se como algo mais do que um mero adereço decorativo, adquirindo uma relevância singular no âmago do processo informacional. No intrincado jogo

entre a percepção, o processamento e a reelaboração da informação, a estética atua como um estímulo para a permanência no espaço informacional. Um ambiente agradável e esteticamente atraente pode fomentar uma atmosfera propícia à pesquisa e à utilização de informações e motivar os sujeitos a dedicarem mais tempo ao espaço, explorando os recursos à disposição e aproveitando as oportunidades de aprendizado e de produção de conhecimento, proporcionadas pelo dispositivo informacional dialógico.

O **conforto**, enquanto atributo do dispositivo informacional dialógico, transcende a esfera puramente física, abarcando a noção de comodidade e facilidade na execução das atividades, bem como a segurança na utilização dos recursos e a sensação de acolhimento e aconchego. Além do conforto físico, relacionado à utilização de mobiliário adequado e ao planejamento cuidadoso dos espaços, o conforto igualmente se relaciona à facilidade de acesso e uso dos recursos disponíveis, incluindo a organização dos materiais e a clareza na disposição dos mesmos.

Esses elementos convergem para proporcionar uma experiência harmoniosa e enriquecedora no ambiente informacional, onde os sujeitos podem encontrar conforto tanto físico quanto cognitivo, estimulando assim sua imersão no processo de busca de conhecimento e apropriação das informações disponíveis. Gomes (2014, p. 4), ao tratar da dimensão estética da mediação da informação, converge com esse entendimento quando afirma que:

Os sujeitos da ação comunicativa precisam transitar com “conforto” no “ambiente” do encontro, no espaço da interlocução, precisam desenvolver o sentimento de pertença, já que o encontro promissor com a informação é aquele capaz de gerar o terreno propício para o desenvolvimento intelectual e a construção do conhecimento. E esse “conforto” se consolida a partir de uma base comunicacional dialógica, por meio da qual as ideias podem transitar sem censura ou rejeição e os debates sejam decorrentes do exercício da crítica e dependentes da interação paritária dos participantes da ação.

Isso implica afirmar que o dispositivo informacional dialógico deve ser concebido como um espaço propício ao prazer estético e ao acolhimento, facilitando as atividades relacionadas à informação, tais como a busca por conhecimento, ao mesmo tempo em que promove uma sensação de segurança e bem-estar aos sujeitos informacionais.

Outros elementos apontados por Pieruccini (2004, 2007) como constitutivos do dispositivo informacional dialógico são:

- a) a proximidade espacial e acesso descomplicado;
- b) a setorização;
- c) a continuidade informacional;
- d) a linguagem arquitetônica;
- e) o livre acesso;
- f) a multiplicidade de possibilidades e a variedade de recursos.

Implica dizer que a proximidade espacial e o acesso descomplicado da coletividade ao ambiente informacional e aos seus acervos além de ampliarem significativamente a acessibilidade espacial e recuperação das informações, também favorecem o encontro e o diálogo entre os os sujeitos envolvidos na ação mediadora. Essa configuração atenua a necessidade de deslocamentos extensivos, estabelecendo uma relação mais próxima e colaborativa com os dispositivos informacionais, incentivando, assim, a sua utilização mais frequente.

Pieruccini (2004, 2007) destaca ainda que a setorização, adotada para a localização dos recursos e a compreensão da ordem geral de disposição dos conteúdos informacionais, por meio de signos visuais como cores e símbolos, permite que os usuários se orientem e encontrem os materiais de seu interesse. Esses recursos contribuem para a formação de uma visão panorâmica dos espaços e de seus conteúdos, sejam eles físicos, digitais ou virtuais, permitindo que os usuários obtenham conhecimento por meio do acesso facilitado aos diversos recursos disponíveis.

Já a continuidade informacional, que se refere à relação entre os níveis, categorias e instâncias que refletem as conexões entre os itens informacionais, e deles com os usuários reais e também com a coletividade potencialmente usuária do dispositivo informacional dialógico, promove, segundo Pieruccini (2004, 2007), a integração e ampliação das possibilidades de acesso, utilização e apropriação da informação.

A linguagem arquitetônica utilizada na concepção dos dispositivos informacionais desempenha um papel crucial na comunicação visual entre os ambientes. A atenção a essa estratégia, quando possível de ser realizada,

favorece a interação entre os usuários, contribuindo para a formação de ambientes mais abertos e estimulantes, tanto em espaços físicos quanto virtuais. No caso dos espaços virtuais, a linguagem arquitetônica refere-se à forma como a arquitetura e o design são aplicados para organizar e estruturar visualmente esses espaços² (Pieruccini (2004, 2007).

Outro elemento destacado pela autora é o livre acesso aos dispositivos informacionais como recurso de grande importância para promover a dialogia entre os usuários, facilitando a troca de informações e significados, bem como a utilização adequada dos recursos de recuperação e sinalização disponíveis. Esse livre acesso permite que os usuários se apropriem do dispositivo, desenvolvendo assim sua capacidade crítica, que é essencial para selecionar a produção existente. Quanto ao acesso aos instrumentos de busca presentes no ambiente informacional, Pieruccini (2004) destaca a necessidade de formação dos sujeitos para utilizar de forma adequada esses recursos, conferindo-lhes as competências necessárias para utilizar os recursos e instrumentos de maneira eficiente, garantindo que as buscas sejam mais efetivas e profícuas.

Por fim, Pieruccini (2004, 2007) também apresenta como elemento do dispositivo informacional dialógico a multiplicidade de possibilidades e a variedade de recursos, materiais e interações disponíveis no ambiente informacional. Essa diversidade estimula o interesse dos sujeitos envolvidos na mediação, criando vínculos significativos com a aprendizagem. A disponibilidade de diferentes suportes, conteúdos e linguagens proporciona uma experiência enriquecedora na busca por informações, atendendo às necessidades e promovendo o acesso equitativo ao conhecimento, ao mesmo tempo que valoriza a diversidade e a pluralidade de perspectivas.

Pieruccini (2004) ressalta a importância de o ambiente informacional ser dotado de uma natureza dialógica, na qual se propicie a troca de ideias, interações e diálogos entre os sujeitos que participam das atividades de mediação da informação. Essa interação estabelece uma relação mais

² “Arquitetura da Informação atua no projeto, planejamento e estrutura dos ambientes, visando melhorar a forma como a informação é organizada, disponibilizada e apresentada e, assim, favorecer o acesso, a interação e a experiência de uso. Para tanto, é necessário que haja um planejamento da arquitetura do ambiente, utilizando-se do arcabouço teórico-prático da Arquitetura da Informação e de seus entregáveis que favorecem o processo de projetar a estruturação, o desenvolvimento e/ou a manutenção dos ambientes informacionais.” (TORINO, 2022, p. 16). TORINO, Emanuelle. **Arquitetura de dados no contexto da ciência da informação**. 2022. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Estadual Paulista, São Paulo, 2022.

profunda com a informação, despertando o desejo de aprender, construir conhecimento e contribuir de forma colaborativa com a coletividade. Como defende Pieruccini (2004, p. 87), “O que conta, efetivamente, é o conceito, é a possibilidade de existência de um nós, de uma interação eu-tu, de um modo dialógico de pensar relações entre os sujeitos e destes com o conhecimento e seus ambientes”. Essa abordagem contempla o conhecimento e a construção de significados como resultantes de interações sociais e culturais, indo além dos processos individuais, uma vez que valoriza a troca de ideias, a escuta ativa, o respeito às diferentes perspectivas e a construção coletiva do conhecimento, sendo essencial para a formação de sujeitos críticos, políticos e emancipados.

Pieruccini (2004, 2007) compreende que um dispositivo informacional dialógico é aquele que possui uma natureza semiológica e compreende a própria natureza semiológica da informação. Nesse sentido, os dispositivos informacionais dialógicos não são apenas mecanismos que disponibilizam informações, mas também são instâncias que comunicam, contam, narram e produzem significados, constituindo, simultaneamente, como materialidade e signo, linguagem e discurso.

A autora destaca a importância de reconhecer que as linguagens artificiais ou documentárias específicas utilizadas na organização da informação não são capazes de suprir imediatamente as necessidades dos usuários. Isso implica em compreender que a linguagem, seja ela natural ou artificial, é um sistema simbólico que utiliza signos para representar conceitos e transmitir informações. No entanto, a linguagem é uma representação da realidade e não pode capturar em sua totalidade, a complexidade das coisas e dos fenômenos, especialmente quando consideradas as linguagens técnicas específicas de determinadas áreas do conhecimento.

Nesse contexto, torna-se evidente a necessidade de ações de interferência, tanto diretas quanto indiretas, realizadas por agentes mediadores conscientes do seu papel social e da importância de sua ação ética. Os mediadores podem fornecer interpretações, análises e contextualizações específicas e singulares, a fim de suprir as necessidades informacionais imediatas e aquelas decorrentes dos novos conflitos informacionais que surjam no encontro com a informação. A mediação consciente da informação é

fundamental para tornar o dispositivo informacional dialógico, contribuindo tanto para a superação de lacunas de conhecimentos quanto para oportunizar a construção de um entendimento mais completo e aprofundado das informações, estabelecendo uma constante interação dialógica entre os participantes da mediação.

A abordagem conceitual de dispositivo informacional dialógico de Pieruccini (2004, 2007) está intrinsecamente relacionada ao conceito de mediação da informação de Almeida Júnior, especialmente no que diz respeito ao papel e à importância dos dispositivos informacionais dialógicos. Segundo Almeida Júnior (2006, 2009, 2015), a ação mediadora envolve uma série de ações que visam satisfazer necessidades informacionais por meio de interferências diretas ou indiretas, conscientes ou inconscientes, individuais ou plurais. Essas ações geram conflitos e novas necessidades informacionais, refletindo a dinâmica e a complexidade do processo de busca e uso da informação. Nessa mesma direção, Pieruccini destaca que os dispositivos informacionais dialógicos não são apenas mecanismos de disponibilização de informações, mas também são instâncias que produzem significados por meio da linguagem e do discurso.

A relação entre esses dois conceitos reside na compreensão de que os dispositivos informacionais dialógicos desempenham um papel crucial na mediação da informação. Eles são projetados e estruturados para propiciar a interação e o diálogo entre os usuários e as informações, funcionando como dispositivos que facilitam a construção de significados e a resolução de necessidades informacionais.

A importância dos dispositivos informacionais dialógicos, à luz do conceito de Almeida Júnior (2006, 2009, 2015), reside na capacidade de atuarem como *locus* ativos na satisfação de necessidades informacionais. Eles não apenas fornecem informações, mas também criam contextos propícios para a reflexão, discussão e construção conjunta de conhecimento. Isso contribui para a geração de conflitos, no sentido de diferentes perspectivas e interpretações, e, conseqüentemente, para a identificação de novas necessidades informacionais. Nessa acepção, Gomes (2020, p. 15) reforça que:

Na qualidade de dispositivo informacional dialógico, o ambiente de informação precisa oferecer uma nova configuração ao processo de encontro com a informação que passe, em um contexto contemporâneo caótico de desinformação, informações falsas e um volume grande de itens informacionais a serem selecionados, também a ofertar um trabalho mediador que inspire confiança e conforto ao debate, que potencializa a exposição e identificação de contradições, inconsistências e/ou qualidade da informação em foco, buscando intensificar o processo de problematização, o espaço da crítica e do exame de novas informações que permitam o contraditório e o debate de ideias.

Portanto, tal abordagem é fundamental para que o ambiente informacional vá além do acesso aos conteúdos, promovendo oportunidades de discussão e reflexão em torno desses conteúdos. Tal dinâmica contribui para que os sujeitos envolvidos não apenas acessem, mas verdadeiramente se apropriem da informação. Desse modo, a mediação da informação desempenha um papel importante ao proporcionar um espaço acolhedor e propício ao pensamento crítico, simultaneamente estimulando o debate e a construção reflexiva, tanto individual quanto coletiva, singular e plural, onde os sujeitos se percebem engajados e ativos como agentes da ação comunicativa que a mediação da informação efetivamente promove.

5.4 ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE A PERSPECTIVA *FORUM* DO DISPOSITIVO INFORMACIONAL

A partir da análise dos textos de Edmir Perrotti, professor e pesquisador da área de Ciência da Informação, que se dedica a estudar temas como mediação, leitura, biblioteca, educação e cultura, que foi identificada a quarta categoria conceitual para o *corpus* de análise deste estudo. Suas pesquisas têm se concentrado na proposição de uma nova concepção de biblioteca em todas as suas tipologias, mas destacadamente no contexto escolar, que transcende a visão reducionista deste importante ambiente como um mero espaço de colecionismo e conservação de livros, passando a considerá-lo e a transformá-lo em um ambiente de mediação e apropriação cultural, portanto, um ambiente que se volta também à formação de leitores. Nessa perspectiva Perrotti desvelou a existência de modelos epistêmicos de bibliotecas, que repercutem nas funções e as ações sociais das bibliotecas na sociedade, tais como *templum*, *emporium* e *forum*, passando a defender a relevância de se trabalhar pelo fortalecimento do modelo epistêmico da

biblioteca *forum*, por ser aquela capaz de promover o debate, a participação e o exercício da cidadania entre os usuários por meio do acesso, uso e apropriação da informação.

De acordo com Perrotti (2016), a informação é um fenômeno que está intrinsecamente relacionado à vida sociocultural. Nesse sentido, é de extrema importância compreendê-la em sua complexidade e não reduzindo-a à simplificações, esquemas fixos ou modelos puramente quantificáveis e com objetivos funcionalistas. A reflexão sobre a dimensão formativa da informação, presente nos intrincados processos de mediação e apropriação dos conhecimentos informacionais, ganha acentuada relevância na atualidade.

Segundo a abordagem de Perrotti (2016), a dimensão formativa revela-se como a faculdade inerente à informação de moldar e influenciar a configuração dos saberes, competências, disposições e valores, uma vez que, para além de sua função meramente informativa, a informação exerce um poder transformador sobre as linguagens, as configurações, as instrumentações e os procedimentos. Essa dimensão formativa deve ser devidamente contemplada nas múltiplas dinâmicas sociais e culturais que permeiam a gênese, a circulação e a apropriação da informação, envolvendo aspectos operacionais, lógicos, políticos, culturais, afetivos, éticos entre outros, os quais abrangem conhecimentos amplos e ações culturais afirmativas.

A dimensão formativa, em sua plenitude, pode ser alcançada mediante abordagens que abarcam tanto o desenvolvimento de habilidades técnicas e competências relacionadas às ações de interferência, quanto os aspectos políticos, culturais, afetivos e éticos que permeiam o âmbito informacional. Para lograr tal intento, faz-se necessário articular as múltiplas dimensões do conhecimento, tais como fatos, conceitos, procedimentos, valores, normas e atitudes, uma vez que cada contexto e público podem demandar práticas e abordagens específicas. Assim, torna-se fundamental a adaptação e valorização de diversas linguagens e recursos educativos e comunicativos a fim de se alcançar essa dimensão formativa da informação.

Nessa linha de pensamento, Perrotti (2015, 2016, 2017) apresenta os paradigmas epistêmicos da biblioteca *templum*, biblioteca *emporium* e biblioteca *forum*, com o intuito de refletir sobre a necessidade de se reconfigurar a biblioteca como um ambiente sociocultural.

O paradigma *templum*, tal como delineado por Perrotti (2016), configura-se como um dispositivo informacional que impõe obstáculos ao acesso, utilização e apropriação da informação pelos usuários. Essa imposição resulta na segregação dos indivíduos, contrariando, assim, a própria essência do dispositivo informacional, que é a de satisfazer as necessidades informacionais dos usuários e propiciar-lhes acesso, utilização e apropriação consciente da informação. Em contraposição, o paradigma *emporium* é caracterizado pela difusão da informação, concentrando-se na divulgação e promoção do acesso aos acervos por diversos públicos. Perrotti salienta a relevância da disseminação da informação, que passou a possibilitar o acesso mais amplo dos saberes outrora restritos a clérigos e aristocratas. Nesse sentido, a perspectiva da biblioteca *emporium* fomentou a divulgação dos serviços e acervos disponibilizados em ambientes informacionais, bem como o acesso aos mesmos em maior escala social, em relação aos tempos de hegemonia da perspectiva da biblioteca *templum*.

O terceiro paradigma apresentado por Perrotti é o da biblioteca *forum*, que vai além de oferecer, disseminar e propiciar acesso à informação, pois estabelece a interação entre os profissionais da informação e os demais sujeitos informacionais, respeitando a diversidade e estimulando o diálogo, com o objetivo último de apropriação da informação. Perrotti (2015, 2016, 2017) argumenta que a biblioteca *forum* promove ações informativas e educativas, configurando-se como um espaço propício à apropriação de saberes culturais gerais e específicos.

Esses paradigmas ressaltam a importância de se repensar os dispositivos informacionais, tais como bibliotecas, arquivos e museus, de forma a reconfigurá-los como espaços inclusivos, aptos a propiciar o acesso e a apropriação consciente da informação, promovendo o diálogo entre os usuários, e entre eles e os profissionais da informação.

Nesses termos, a biblioteca dialógica não será nem *templum*, nem *emporium*, mas *forum*, isto é, território de negociação de sentidos entre diferentes, dispositivo preparado para mediar tensões e conflitos, construções e desconstruções, chegadas e partidas, encontros e desencontros, em movimentos constantes, sempre renovados e renováveis, próprios de lutas incessantes e de diferentes matizes com e pelos signos (Perrotti, 2015, p. 108).

A perspectiva supracitada está em consonância com a dimensão formativa da informação, uma vez que o propósito da biblioteca *forum* é o de reconhecer e colocar sujeitos e repertórios culturais diversos em relações de negociação simbólica, com vistas à cidadania cultural e à participação em processos criativos, em vez de meramente assimilar ou consumir signos de forma irrefletida. Isso implica em concepções, repertórios, ambientes, programação cultural e uma ordem dialógica de informação voltadas às ações educativas explícitas, fundamentais aos processos de apropriação cultural. Conforme aponta Perrotti (2015), a biblioteca *forum* desempenha um papel educacional fundamental, criando condições para embates simbólicos e colaborações que envolvem atos de protagonismo e criação cultural, permitindo que os indivíduos exerçam o papel de protagonistas nos processos culturais em que estão envolvidos.

O paradigma da biblioteca *forum*, ou do dispositivo *forum*, representa uma abordagem que transcende à responsabilidade de proporcionar o desenvolvimento de competências para navegar pelos fluxos informacionais. Revela-se a significação subjacente a essa jornada, condição primordial para que os sujeitos possam discernir os intrincados labirintos que permeiam o domínio da informação. Sob a ótica sociocultural, a informação não se reduz a meros signos, implicando, inexoravelmente, sujeitos imersos em incessantes negociações, cenários socioculturais específicos onde se forjam significados. Mais do que uma entidade tangível, a informação é um processo dinâmico, um intercâmbio constante, gerador de sentidos e significações.

Para promover essa perspectiva, são necessários processos de organização da informação e a criação de produtos e serviços que estabeleçam uma linguagem baseada na dialética entre a linguagem do público, dos documentos e do sistema. Isso viabiliza a comunicação dos significados presentes nos documentos disponibilizados, promovendo acessos e usos qualificados de seus conteúdos. Seu objetivo é o de criar um ambiente propício à troca de ideias e interpretações, onde os sujeitos informacionais se transformem em protagonistas capazes de expressar suas opiniões e influenciar ativamente os processos culturais nos quais estão inseridos. Assim, a biblioteca *forum* representa um espaço de encontro e interação que valoriza a

participação ativa dos usuários, incentivando o diálogo, a reflexão e o engajamento.

Nas palavras de Perrotti (2016), o objetivo não se limita a oferecer cultura, mas também a integrar as demandas dos diversos públicos, estabelecendo laços e conexões através do reconhecimento e da articulação das diferenças, mesmo nos diálogos nem sempre fáceis que surgem. Esse processo, alinhado ao paradigma do *forum*, constitui-se não apenas como um espaço de encontro e interação, mas como um terreno fértil para o florescimento do conhecimento e da compreensão mútua.

Nesse contexto, um dispositivo *forum*, seja biblioteca, arquivo, museu ou outro ambiente informacional, observadas especificidades de cada dispositivo informacional, se torna um catalisador do conhecimento coletivo, onde as perspectivas individuais se entrelaçam e contribuem para a construção compartilhada do saber.

Essa perspectiva formulada por Edmir Perrotti tem estimulado as reflexões no interior das disciplinas especializadas da Ciência da Informação como a Biblioteconomia e a Arquivologia, fazendo com que pesquisadores dessas especialidades comecem a compreender e a trabalhar pelo ambiente informacional *forum*, a exemplo de Andréa Medeiros de Sousa Maia (2023, p. 38), ao afirmar que,

Nesse sentido, refletindo no âmbito do arquivo, na perspectiva do *arquivo forum*, pode-se dizer que é constituído de atividades explícitas e implícitas de mediação da informação realizadas pelos(as) profissionais da informação que atuam conscientemente promovendo o diálogo e possibilitando o acesso, o uso e a apropriação da informação e dos dispositivos informacionais, como também dos saberes e das práticas culturais por meio das quais as informações e os dispositivos foram produzidos (Maia, 2023, p. 38).

Estendendo aos arquivos a perspectiva da biblioteca *forum* defendida por Perrotti, alguns pesquisadores também começam a compreender o arquivo para além de um espaço de custódia de documentos, passando a destacar também como um ambiente educativo. Através de suas ações, o arquivo também pode contribuir para a formação dos sujeitos informacionais, conforme destacado por Perrotti (2016), que se refere a esse ambiente como *arquivo forum*. Um arquivo pode se transformar em um *forum* promotor do processo

dialógico entre os usuários e os profissionais da informação, contribuindo com o processo de apropriação não apenas de saberes culturais gerais, mas também de saberes específicos. Isso implica em pensar o arquivo vai além do armazenamento passivo de documentos, podendo tornar-se um espaço de interação e troca de conhecimentos.

Nesse sentido, assim como a biblioteca *forum*, o arquivo *forum* também desempenha um papel essencial na educação e na construção de conhecimento. Ele pode oferecer oportunidades para os sujeitos informacionais se envolverem em diálogos significativos, explorarem os materiais arquivísticos e desenvolverem habilidades de pesquisa, análise e interpretação. Além disso, o arquivo *forum* deve valorizar a diversidade de saberes e a promoção da inclusão, permitindo que diferentes perspectivas e conhecimentos sejam compartilhados e apropriados.

Reconhecer a biblioteca, o arquivo e os museus como ambientes educativos e de *forum* interacionista é ampliar a função desses ambientes informacionais na sociedade. Esses ambientes de informação não podem se restringir a meros repositórios de itens informacionais, de documentos, mas devem ser configurados enquanto espaços dinâmicos que podem contribuir ativamente para a formação de sujeitos informacionais ativos e críticos.

Assim como a biblioteca, o arquivo *forum* não apenas preserva a memória e enriquece a cultura, mas também se torna um agente fundamental na disseminação e apropriação do conhecimento, promovendo a construção coletiva do saber, o que fortalece sua relevância e impacto na sociedade.

Nessa mesma linha, já há pesquisadores da Museologia que têm refletido acerca da abordagem do ambiente *forum* proposto por Perrotti. Na perspectiva do museu com um dispositivo *forum*, Cláudia Maria Alves Vilhena (2022, p. 54) argumenta:

[...] fica evidente que, para a construção, o fortalecimento e a abertura desse novo museu de ideias, fenômeno museu ou ainda, museu *forum*, é imprescindível que tais ações e projetos se coadunem com os trabalhos desenvolvidos pela equipe de trabalhadores dos museus. Esse aspecto é de fundamental importância porque são eles os sujeitos organizacionais e informacionais que atuam como representantes diretos do patrimônio histórico e cultural das instituições museológicas.

Na edificação, fortalecimento e inauguração de um novo museu de ideias, quer se manifeste como fenômeno museu ou como museu *forum*, como discernido por Vilhena (2022), emerge uma necessidade crucial: que as ações e os empreendimentos estejam consonantes com o labor desempenhado pelos profissionais da informação que atuam nos museus. Estes profissionais, como representantes diretos do legado histórico e cultural das instituições museológicas, assumem uma posição central como sujeitos organizacionais e informacionais vitais para promoção do ambiente informacional dialógico.

Seja no contexto de uma biblioteca *forum*, museu *forum* ou arquivo *forum*, ou, de modo mais holístico, no contexto de um dispositivo *forum*, os profissionais da informação, na sua qualidade de mediadores, ostentam a responsabilidade de preservar, salvaguardar, representar, organizar e disponibilizar o acesso aos repertórios informacionais, com o objetivo central de proporcionar o debate e o pensamento crítico. Os mediadores da informação promovem não apenas mediações implícitas (indiretas), mas também explícitas (diretas), uma vez que detêm conhecimentos técnicos e especializados que favorecem a edificação e operação apropriada dos dispositivos informacionais. Os agentes de mediação acumularam saberes suficientes para interpretar e contextualizar as informações, tornando-as acessíveis e substanciais para os demais participantes da mediação, mediando interações entre o público e a coleção. Estas interações proporcionam experiências interativas e educacionais, fomentando o envolvimento, instigando uma reflexão crítica e facilitando a apropriação das informações.

Neste contexto, a dialogia assume um papel primordial para assegurar que os processos não se restrinjam a uma transmissão unilateral de informações, mas, ao invés disso, estabeleçam um domínio no qual se dê uma troca recíproca de ideias, perspectivas e saberes. A dialogia fornece o arcabouço fundamental e orientador para a construção de um ambiente onde ocorre um intercâmbio mútuo e ativo na elaboração e co-construção de novas informações e novas necessidades decorrentes de novos conflitos que derivam do processo de mediação. Em consonância com a assertiva de Perrotti (2016), entende-se que o diálogo se revela imprescindível para as ações da biblioteca enquanto *forum*, pois é através dele que o público pode inquirir de maneira explícita os significados e sentidos latentes no dispositivo informacional

dialógico. É por meio desta capacidade de questionamento, de interrogar e de forjar novos significados que se promove a formação dos indivíduos, habilitando-os a participar ativamente da vida cultural e se tornarem protagonistas ativos em suas próprias realidades.

Para tanto, Edmir Perrotti (2016) argumenta que a mediação da informação é imprescindível na construção do dispositivo *forum*, por ser uma ação de interferência que reconhece a informação como um fenômeno complexo e essencial, tratando-a como uma categoria formativa que transcende a mera instrumentalidade. A mediação da informação é uma prática social, cultural e política que envolve diversos atores, interesses e saberes, com o objetivo de promover o acesso, o diálogo e a participação dos cidadãos na construção do conhecimento. Nesse sentido, o dispositivo *forum*, conforme proposto por Perrotti, representa um espaço de mediação da informação que se caracteriza pela pluralidade, diversidade e interação entre usuários, profissionais e recursos informacionais. Trata-se de um lugar de encontro, debate e transformação social, que contribui para a formação de uma cultura democrática e crítica.

Conforme Edmir Perrotti (2015, p. 109), “Os ambientes de mediação são instâncias possibilitadoras de trânsito entre códigos e universos culturais distintos; são espaços ‘transicionais’”. Esses espaços “transicionais” referem-se aos ambientes de mediação, que são instâncias que permitem a transição entre diferentes códigos e universos culturais. Tais espaços viabilizam a comunicação e a interação entre culturas diversas, fomentando a compreensão mútua e a troca de conhecimentos. São considerados espaços de transição, pois facilitam a passagem e o trânsito entre realidades culturais distintas, permitindo que os participantes do processo de mediação aproximem-se e compreendam outras formas de pensar, agir e se expressar.

Os sujeitos participantes do dispositivo *forum* são entendidos como agentes ativos nesse ambiente, envolvendo-se em processos de aprendizagem e negociação de significados, e podem ser considerados protagonistas que desempenham um papel ativo na apropriação dos signos e na criação cultural. O *forum* proporciona aos participantes a oportunidade de interagir não apenas com diferentes saberes culturais, mas também com saberes informacionais específicos. Nesse contexto, os profissionais da informação, tanto

desempenham o papel de conservadores, difusores e transmissores de conhecimento e conteúdos informacionais, quanto criam as condições para a ocorrência de processos de negociação simbólica, estabelecendo diálogos e contribuindo para a constituição sociocultural.

Nas abordagens teóricas de Perrotti (2015, 2016, 2017), a construção ou o desenvolvimento de um dispositivo *forum* demanda a consideração de características essenciais, como:

- a) reconhecimento da diversidade cultural (o dispositivo deve ser meticulosamente concebido para não apenas acolher, mas também celebrar e integrar a diversidade cultural, reconhecendo e articulando as diferenças em diálogos que, por vezes, são complexos e não conduzem a um consenso final absoluto);
- b) estabelecimento de relações de negociação simbólica (o dispositivo deve servir como um facilitador para a interação e negociação de significados entre os diversos sujeitos e repertórios informacionais e culturais presentes, criando um espaço onde essas negociações simbólicas ocorram de forma respeitosa e produtiva);
- c) fomento de ações informativas e educativas (o dispositivo deve proporcionar oportunidades, tanto para a aquisição de conhecimentos culturais gerais quanto para o desenvolvimento de entendimentos específicos, especialmente no que tange aos metassaberes informacionais);
- d) criação de espaços de aprendizagem e diálogo (o dispositivo deve ser concebido como um ambiente de aprendizagem e negociação de significados, onde os sujeitos possam se engajar ativamente com os signos culturais, se transformando em um local onde a compreensão seja construída colaborativamente e onde as diferenças sejam exploradas e valorizadas);
- e) estímulo ao protagonismo social e cultural (o dispositivo deve facultar a ação afirmativa dos sujeitos em relação aos signos culturais, promovendo não apenas a cidadania, mas também a participação ativa nos processos de criação informacional e cultural).

Essas orientações, apresentadas como diretrizes gerais, devem ser adaptadas pelos ambientes *forums* às necessidades e peculiaridades das

comunidades sociais às quais se destinam, bem como aos recursos disponíveis. Importa salientar que o conceito de dispositivo *forum* propõe uma abordagem participativa, colaborativa e inclusiva não apenas para bibliotecas, mas também para arquivos, museus e outros dispositivos informacionais. Configura-se como um espaço de encontro, diálogo e interação, onde as vozes são ouvidas, mas também valorizadas e respeitadas. Neste contexto, a construção coletiva do conhecimento é o guia, apontando para uma sociedade mais justa e igualitária, conforme delineado pelos princípios da teoria habermasiana da ação comunicativa.

5.5 ABORDAGEM TEÓRICA SOBRE A NEGOCIAÇÃO CULTURAL E INTEGRATIVA NA AÇÃO MEDIADORA

É paradigmático que a mediação da informação e suas dimensões se revelem como um fundamento que aponta para camadas que se interligam e demandam conscientização, diálogo e negociação dentro do contexto dos dispositivos informacionais dialógicos, numa perspectiva que remete ao *forum*.

Ao adotar uma abordagem consciente, fomentando o diálogo e facilitando a interação, os mediadores da informação desempenham um papel crucial na promoção de um acesso equitativo ao conhecimento e na construção de sociedades mais informadas e participativas. As novas demandas e os conflitos emergentes no processo de apropriação da informação no transcorrer dos processos de mediação, ante as ambivalências que permeiam os avanços das tecnologias de informação e comunicação, requerem que os agentes mediadores atuem conscientemente como facilitadores da comunicação entre os envolvidos em ações mediadoras, visando promover a compreensão mútua e a resolução de conflitos.

Nesse cenário, a negociação emerge como uma atividade central. Como afirmado por Amanda Leal de Oliveira (2014), a negociação é um processo intrincado de discussão entre duas ou mais partes que almejam alcançar uma solução para um problema comum. Este processo busca não apenas atender às necessidades e interesses das partes de maneira aceitável, mas também criar espaço para opções de ganhos mútuos e alternativas que culminem em acordos possíveis. Nesse contexto, os envolvidos não apenas obtêm

resultados satisfatórios, mas também preservam relacionamentos duradouros, fundamentais para uma convivência harmoniosa.

O entendimento de Oliveira (2014, p. 110), de que “[...] o conflito é uma abertura para que diversidades possam se expressar e estar em relação, evitando-se assim a indiferença ou a violência”, alinha-se com o conceito de mediação da informação proposto por Almeida Júnior (2006, 2009, 2015), que concebe o conflito como inerente ao processo de mediação da informação. Aqui, o conflito é percebido como um terreno fértil para a manifestação e intercâmbio de distintas culturas e perspectivas. Nesse contexto, a negociação cultural é apresentada como um processo dinâmico de busca pelo diálogo e pelo acordo na multiplicidade, envolvendo a habilidade de se relacionar com o outro em situações de discordância, buscando soluções para uma convivência pacífica e enriquecedora.

É destacado que a negociação transcende a resolução de conflitos de interesse, desempenhando um papel crucial na construção da intersubjetividade e na formação do entendimento mútuo, enfrentando não somente os embates simbólicos e situacionais, mas também promove a integração e a co-construção de significados compartilhados. A negociação cultural é apresentada como uma alternativa à ruptura ou à imposição pela força, permitindo relações mais equitativas e enriquecedoras entre diferentes culturas.

O conflito, sob essa ótica, é encarado como uma oportunidade singular para a expressão e interação de distintas culturas e perspectivas, proporcionando a explicitação de posições divergentes. Em vez de ocultar ou evitar o conflito, a sua abordagem construtiva possibilita a emergência de novas e diversas dinâmicas sociais. A busca pela resolução do conflito cria espaços de negociação e diálogo, onde as partes envolvidas podem se encontrar e se reconhecer. Ao expor opiniões, ações ou intenções incompatíveis, o conflito viabiliza a coexistência e a convivência da diversidade na sociedade.

Neste processo de busca pelo consenso, conforme discutido por Amanda Leal de Oliveira (2014), as partes envolvidas buscam soluções e pontos de convergência por meio do diálogo e da cooperação, ao mesmo tempo em que reconhecem e respeitam as diferenças existentes. A negociação

cultural implica numa troca constante de ideias, percepções e experiências, em que cada participante cede um pouco para que um acordo mutuamente satisfatório seja alcançado. A diversidade não é apenas aceita, mas valorizada como uma riqueza intrínseca, pois ao promover a integração e a cooperação entre distintas visões, contribui significativamente para a construção de uma sociedade plural e genuinamente democrática.

Cumpra discernir que o conflito não deve ser equiparado à violência, representando, na verdade, a manifestação de divergências capazes de instigar novas e diversas conexões de significado. Quando adequadamente gerido, o conflito emerge como um fio condutor que tece e sustenta o tecido social, possibilitando a coexistência e a negociação entre as discrepâncias. Ele se erige como um dos fundamentos da experiência humana e da democracia, fomentando interações dialógicas que podem enriquecer os envolvidos e contribuir para a edificação de uma sociedade mais inclusiva e plural.

A negociação contempla, além de um modo de se relacionar, a busca por um diálogo (mesmo se árduo) na situação de divergência, ou seja, existe a consideração do outro enquanto possibilidade de troca e mudanças (dele e do “si mesmo”). Não é, portanto, ruptura, nem imposição pela força, como no caso da guerra, mas possibilidade jogada no âmbito de disputas que se valem da capacidade humana de simbolizar e de expressar-se por meio da linguagem (Oliveira, 2014, p. 114).

Nesse processo, os atores envolvidos almejam identificar soluções e áreas de convergência mediante a prática dialógica e a cooperação, simultaneamente à concessão de devida apreciação e respeito às disparidades presentes. Mediante a negociação cultural, a pluralidade é exaltada como um ativo precioso, visando instaurar a integração e a colaboração entre distintas visões. Pressupõe a habilidade fundamental para lidar com conflitos em situações de desacordo, que em vez de adotar abordagens de ruptura, imposição ou violência, permita que os envolvidos busquem um entendimento mútuo, explorando soluções que sejam aceitáveis para todas as partes. O reconhecimento do outro como um parceiro de diálogo, demanda a disposição de levar em conta as perspectivas e necessidades alheias. Além de resolver disputas, a negociação também promove uma troca constante e mútua de conhecimentos e valores. Essa abordagem transcende a simples busca por

acordos superficiais, sendo vista como um processo dinâmico, permeado pelo diálogo e pela interação contínua entre os participantes.

Essa visão expandida da negociação emerge da compreensão substancial de que as relações humanas são essenciais nesse contexto. As emoções, os egos e as percepções individuais desempenham um papel crucial na qualidade da comunicação entre os negociadores. Nessa perspectiva, a colaboração é enfatizada, e a busca por alternativas que possam satisfazer as aspirações fundamentais de cada parte torna-se prioritária. Além disso, critérios objetivos, como normas e princípios justos, orientam e fundamentam todo o processo de negociação, proporcionando uma base sólida para a construção de consensos e entendimentos mútuos (Oliveira, 2014, 2017, 2018).

Essa concepção da negociação, enquanto um processo de troca e mútua transformação, reconhece as distintas necessidades, valores e perspectivas das partes envolvidas, e tem como propósito criar um ambiente propício para explorar e considerar tais diferenças, possibilitando a construção de soluções que transcendem a mera resolução de conflitos de interesse. Dessa maneira, a negociação revela-se uma ação de fomento à colaboração, compreensão recíproca e à edificação de vínculos sólidos.

Quando distintos sujeitos, textos e contextos se interpelam, impugnam, desafiam e se apropriam uns dos outros, emerge uma situação na qual não predomina a noção de ganhadores e perdedores, mas sim um fenômeno de fertilização mútua entre as partes envolvidas. O diálogo nas situações de diversidade, caracterizadas por um processo que visa a descoberta de um consenso aceitável para todas as partes, possivelmente coerente com a articulação de disparidades culturais, abre horizontes em direção à construção de uma sociedade disposta à pluralidade democrática. Além disso, a negociação cultural revela sua operacionalidade ao lidar com conflitos concretos e simbólicos, facilitando a edificação de empreendimentos culturais voltados para a apropriação cultural e o protagonismo sociocultural.

Esse empenho desafia concepções convencionais de poder e dominação ao apresentar uma abordagem que enaltece a diversidade e a multiplicidade de perspectivas, ao passo que reconhece a singularidade de cada indivíduo e sua importância e contribuição para a formação de acordos e soluções que respeitem a diversidade de pontos de vista. Essa abordagem

transcende da concepção convencional de barganha ou conciliação, buscando a integração de anseios e a celebração da diversidade como um meio de enriquecer o tecido social.

Através da negociação, é possível lidar com situações concretas e simbólicas de conflito, promovendo a integração e a construção de significados compartilhados porque a negociação envolve um processo de diálogo e troca entre as partes envolvidas. Durante esse processo, as partes têm a oportunidade de expor suas opiniões, interesses e necessidades, buscando encontrar um ponto de acordo que seja mutuamente satisfatório (Oliveira, 2014). A negociação permite que diferentes perspectivas e experiências sejam consideradas, possibilitando a construção de significados compartilhados e a criação de soluções que atendam às necessidades de todos os envolvidos. Ao promover a escuta ativa, a compreensão mútua e a busca por um consenso, a negociação facilita a integração de diferentes pontos de vista e contribui para a construção de relações mais harmoniosas e colaborativas.

Oliveira (2014, 2017, 2018) assinala que a negociação pode ser vista como uma estratégia para alcançar um estado de “ganha-ganha”, abordagem que tem por objetivo encontrar uma solução que satisfaça as necessidades e interesses de todas as partes envolvidas. Sob essa perspectiva, as partes se esforçam para transpor as diferenças perceptivas, mitigar os sentimentos de frustração e superar as barreiras comunicacionais, empenham-se para apreender os interesses da outra parte, engendrar opções mutuamente benéficas e alcançar um entendimento fundado em normas objetivas. Dessa forma, a negociação se torna um meio para alcançar um consenso gradual ou uma decisão comum que concilie os pontos de vista opostos e preserve os relacionamentos.

Explorando mais profundamente a temática, Oliveira (2014) delinea três perspectivas distintas de negociação: a estratégica, a distributiva e a integrativa. A abordagem estratégica destaca a relevância de preservar os vínculos e alcançar acordos sustentáveis no contexto empresarial, adotando uma perspectiva predominantemente instrumental. Sob esse prisma, a negociação é concebida como uma oportunidade para reforçar os laços e estabelecer relações fundamentadas na confiança em âmbito administrativo. Por outro lado, a visão distributiva, também conhecida como “ganha-perde”,

adota uma abordagem mais competitiva, na qual uma das partes busca obter o máximo de benefícios em detrimento da outra parte. Por fim, a visão integrativa, também conhecida como “ganha-ganha”, busca encontrar soluções que atendam aos interesses de ambas as partes, promovendo uma colaboração e cooperação mútuas. É importante ressaltar que essas abordagens podem coexistir em uma negociação, e a escolha da abordagem adequada dependerá do contexto, dos interesses envolvidos e das relações estabelecidas entre as partes.

A abordagem distributiva, também conhecida como “ganha-perde”, é criticada por sua falta de consideração aos aspectos cooperativos e aos benefícios mútuos que podem surgir de uma negociação. Em âmbito informacional, essa abordagem desconsidera o contexto sociocultural, bem como não diferencia indivíduos de grupos. No contexto da apropriação da cultura escrita, essa abordagem é questionada, pois, conforme assinalado por Oliveira (2014), acredita-se que o acesso aos bens culturais, como livros e textos, não é suficiente para promover uma apropriação efetiva da cultura escrita. A visão distributiva pressupõe que o acesso aos repertórios informacionais automaticamente moldará usuários, sem levar em conta as diferentes condições em que as informações são recebidas pelos sujeitos. Além disso, tende a homogeneizar a recepção, ignorando as diferenças e os contextos de apropriação da cultura escrita.

A perspectiva mais estratégica da negociação é problematizada por não levar em consideração nem as identidades, nem as relações entre os sujeitos da negociação, além de não diferenciar indivíduos de grupos, devido ao seu viés predominantemente instrumental, como é na negociação instrumental. Oliveira (2014) critica a adoção de uma abordagem estritamente estratégica da negociação como um meio para alcançar um fim específico, frequentemente centrado na maximização dos próprios interesses ou na resolução de conflitos meramente objetiva. A negociação instrumental enfoca as estratégias usadas pelas partes para obter o melhor resultado possível dentro de um conjunto definido de parâmetros, muitas vezes sem considerar amplamente os contextos socioculturais, os valores compartilhados ou o impacto sobre as relações entre as partes envolvidas. Ou seja, não contempla as situações de negociação assistidas por uma terceira parte, como um mediador, e embora o resultado

possa parecer injusto à luz dos pressupostos da negociação, ainda assim é escolhido como forma de preservar a harmonia do grupo.

Para uma abordagem mais abrangente e integrativa, é necessário adotar o conceito de “ganha-ganha” mais equitativa e colaborativa, como advoga Amanda Leal de Oliveira (2014). Essa perspectiva, ao dissociar as pessoas dos problemas e focar o interesse mútuo em detrimento das posições preestabelecidas, demonstra uma apreciação profunda das complexidades envolvidas nos processos de negociação. A busca por soluções de ganhos compartilhados, a insistência em critérios objetivos e o desenvolvimento de alternativas concretas são os pilares fundamentais dessa visão mais abrangente. A negociação integrativa permite uma análise mais holística das interações sociais, levando em conta não apenas as necessidades e os interesses individuais, mas também os contextos culturais e as possibilidades colaborativas para construção conjunta de soluções socialmente justas e éticas.

Na esteira da visão integrativa, Oliveira (2014, p. 120) apresenta a abordagem da negociação de princípios, a qual confere “[...] mais importância aos interesses básicos, às opções mutuamente satisfatórias e às normas justas, permite atingir eficazmente um consenso gradual ou uma decisão comum, sem implicar custos na respectiva transação”. Nesse contexto, a negociação de princípios visa estabelecer um entendimento progressivo ou uma resolução comum, considerando as necessidades básicas das partes envolvidas, as opções que são mutuamente satisfatórias e as normas que são percebidas como justas. Tal enfoque proporciona às partes a capacidade de encontrar soluções que se alinhem de maneira aceitável com suas exigências, sem impor ônus desproporcionais no decorrer do processo de acordo.

Pelo prisma da negociação de princípios e da integrativa, a mediação da informação oferece a oportunidade de construir vínculos mais duradouros e preservar relacionamentos, mesmo em meio a conflitos. Esta abordagem subverte a norma da hostilidade e do tratamento beligerante, buscando conscientizar todos os participantes, inclusive os profissionais envolvidos, sobre a humanidade comum que compartilham. Dessa maneira, torna-se possível alcançar um consenso progressivo ou uma deliberação comum que seja aceitável para todas as partes, sem impor ônus excessivos ou prejudicar

as relações interpessoais, enfrentando, de maneira mais adequada, as contradições inerentes aos conflitos. Conforme Oliveira (2014, p. 128):

Lidar com tais contradições não é tarefa fácil, já que tal processo supõe uma reconstrução dinâmica de relações na qual as partes possam criar novas identidades interdependentes e instaurar novos modos de interação, assentados sobre a aceitação das diferenças. Nesse sentido, há que se negociar não só o lugar ocupado pelos diferentes sujeitos na cultura, mas também relações históricas que o instituíram.

Enfrentar contradições implica na reconstrução dinâmica das relações e criação de novas identidades interdependentes, demandando a aceitação das diferenças e o estabelecimento de novos modos de interação, de modo a considerar não apenas a posição atual dos indivíduos na sociedade, mas também as relações históricas que os moldaram. Oliveira (2011, 2014) enfatiza que essa complexidade requer um processo dinâmico de reconstrução relacional, em que novas identidades interdependentes são forjadas e novas formas de interação são estabelecidas, levando em conta tanto as diferenças presentes quanto as relações históricas estabelecidas.

Segundo Oliveira (2014, p. 130),

[...] no interior das tensões e contradições próprias à vida social, é possível pensar em possibilidades pautadas por princípios que extrapolem concepções e práticas dominantes, permitindo práticas que incorporem experiências e valores novos à vida sociocultural.

Nesse cenário, é viável conceber possibilidades moldadas por princípios que transcendam as concepções e práticas preponderantes, permitindo a integração de práticas impregnadas por experiências e valores inovadores na tessitura da vida sociocultural. A autora sugere a exploração de novas direções sociais que ultrapassem as normas e práticas convencionais. Mesmo em meio às tensões e contradições que permeiam a vida social, há espaço para a consideração de princípios que possam incorporar vivências e valores inéditos ao tecido sociocultural. Isso implica desafiar as normas e valores hegemônicos, buscando alternativas e práticas singulares e inovadoras, as quais, muitas vezes, são relegadas à margem da consideração convencional.

Dessa forma, Oliveira (2011, 2014, 2016, 2018) argumenta em seus estudos que a negociação, inserida no contexto das ações mediadoras em

dispositivos informacionais, é indispensável para facilitar a comunicação e o intercâmbio de informações entre diferentes sistemas ou aplicativos. Isso possibilita que os dispositivos entrem em comunicação e compartilhem informações, permitindo a realização de ações complexas e a interação entre diferentes plataformas. Além de atender à necessidade advinda da variedade de dispositivos e tecnologias existentes, que demandam um padrão uniforme de comunicação para interagir eficazmente uns com os outros, a negociação é crucial para definir acordos e protocolos de comunicação que assegurem a interoperabilidade entre dispositivos.

Uma estratégia de negociação integrativa e baseada por princípios dialógicos em arquivos, bibliotecas e outros dispositivos informacionais pode ser implementada mediante o fomento da colaboração entre instituições, setores e grupos, garantindo que todos os interessados tenham voz nos processos informacionais. Para alcançar essa colaboração, é necessário criar espaços e mecanismos de comunicação que permitam a troca de informações, ideias e perspectivas entre os envolvidos, além de priorizar a busca por soluções que atendam aos interesses de todas as partes envolvidas e estabelecer critérios claros e objetivos para avaliar as diferentes opções e decisões. Também é fundamental investir na formação permanente dos profissionais envolvidos na mediação implícita e explícita da informação em dispositivos como arquivos, bibliotecas e museus, para que possam aplicar adequadamente as estratégias integrativas e dialógicas, visando o desenvolvimento de habilidades de comunicação, negociação e resolução de conflitos.

Oliveira (2014) destaca a importância da negociação na ação mediadora, pois é por meio da mediação da informação que os mediadores auxiliam os usuários a acessarem, entenderem e se apropriarem das informações. A negociação se torna fundamental nos diversos dispositivos informacionais dialógicos. Nesse contexto, os profissionais da informação são desafiados a compreender as necessidades específicas dos usuários, considerando uma miríade de requisitos enquanto buscam informações.

Através da negociação integrativa, os mediadores podem formular perguntas pertinentes, compreender os contextos e objetivos dos usuários, identificando, assim, suas necessidades particulares. Essa abordagem permite

aos agentes da mediação personalizar sua ação de interferência, fornecendo orientações específicas, recomendações de recursos e estratégias de pesquisa adaptadas. Ao fazer isso, os profissionais da informação conseguem atender às expectativas e necessidades dos sujeitos informacionais, solidificando assim a importância da negociação como uma ferramenta indispensável na facilitação do acesso à informação

Nessa perspectiva, Santos, Souza e Almeida Júnior (2021, p. 354) afirmam:

Ao negociar os sentidos e fortalecer a comunicabilidade e a interação entre os sujeitos, o agente mediador deve promover ações que tornem conhecidos os bens culturais, considerando as especificidades dos espaços sociais para viabilizar a apropriação da informação e fortalecer a memória e a identidade de indivíduos e grupos sociais.

No contexto da mediação, é imperativo que os mediadores desempenhem um papel ativo no desenvolvimento das habilidades de pesquisa e avaliação da informação, em vez de fornecer respostas engessadas. Eles devem orientar o processo de busca e avaliação de informações, promovendo a autonomia e a potencialização de capacidades críticas. Esta abordagem, enraizada no princípio da autonomia, é essencial para capacitar os sujeitos informacionais a adquirirem habilidades que lhes permitam encontrar e interpretar informações de forma independente.

Em ambientes socioculturais diversos, a prática da negociação cultural na perspectiva integrativa torna-se crucial, pois permite aos mediadores compreenderem as nuances culturais e sociais que podem influenciar a interpretação e utilização das informações. Conscientes desses aspectos, os agentes da mediação podem oferecer suporte relevante e culturalmente sensível, adaptando suas estratégias de acordo com o contexto específico. Através do processo contínuo de negociação integrativa, os mediadores podem aprimorar suas práticas, ajustar suas abordagens e assegurar a prestação de apoio racional, humanizado e transformador. Esse diálogo permite que os usuários expressem preocupações, desafios e satisfações, elevando sua experiência e reconfigurando a efetividade da mediação da informação.

Em suma, Amanda Leal de Oliveira preconiza uma abordagem de negociação cultural na perspectiva contributiva, que enfoca a criação de valor e significados compartilhados, a cooperação e o diálogo produtivo entre as partes envolvidas, visando alcançar uma ordem negociada que reflete uma compreensão compartilhada e um acordo mutuamente benéfico. Trata-se do processo de negociação que transcende o ganho pessoal imediato, enfatizando a necessidade de estabelecer relações baseadas no respeito mútuo, no entendimento intercultural e na criação de novos valores e significados que são essenciais para uma coexistência harmoniosa.

A ordem negociada é intrinsecamente ligada à capacidade das partes de se engajar em um processo de negociação que é, ao mesmo tempo, flexível e dinâmico, capaz de acomodar uma variedade de perspectivas e interesses (Oliveira, 2014, 2016, 2018). Neste contexto, a negociação não é apenas um meio de resolver disputas ou conflitos, mas um processo contínuo de engajamento e reengajamento que facilita a cocriação de uma realidade compartilhada

Nesse sentido, Oliveira ressalta a importância da negociação como um valor em si, reconhecido como superior em contextos de diversidade e pluralidade cultural, um modo de relacionar-se que favorece o diálogo, a cooperação e a criação de valores comuns, que são essenciais para construir uma ordem negociada. Esta ordem é caracterizada pela sua capacidade de refletir as contribuições de todos os envolvidos, reconhecendo e valorizando a diversidade cultural como um recurso para a inovação e o enriquecimento mútuo.

Portanto, a negociação na mediação da informação desempenha um papel fundamental ao garantir que as necessidades, expectativas e contextos dos usuários sejam adequadamente considerados, aprimorando a experiência de busca e uso da informação. Este processo assegura que as informações fornecidas sejam pertinentes, acessíveis e compreensíveis, estabelecendo, assim, uma ponte essencial entre a informação disponível e os indivíduos que buscam conhecimento. Mais do que isso, a negociação corresponde a um elemento importante para que as ações mediadoras alcancem as dimensões da mediação da informação formuladas por Gomes (2014, 2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020, 2021), alcance possível apenas na mediação consciente.

Conforme Gomes (2019a, 2019b, 2020, 2021), as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política precisam ser alcançadas nas ações mediadoras para que estas ações sejam efetivas e conscientes, tornando a mediação da informação um contributo ao desenvolvimento do protagonismo social. Nesse sentido, a negociação integrativa proposta por Oliveira (2011, 2014, 2016, 2018) precisa ser realizada por mediadores conscientes da necessidade do alcance das dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política para que a mediação da informação aconteça e cumpra a sua função social.

5.6 PONTOS DE CONVERGÊNCIAS DAS ABORDAGENS TEÓRICAS DA MEDIAÇÃO DA INFORMAÇÃO COM A TEORIA HABERMASIANA

Para melhor exposição da análise dos pontos de convergências com a teoria habermasiana identificados, esta subseção se apresenta desdobrada em outras subseções relacionadas a cada uma das abordagens conceituais e teóricas acerca da mediação da informação.

5.6.1 Abordagem conceitual e dos valores da mediação da informação

Refletir sobre a mediação da informação à luz dos conceitos e ideias de Habermas revela a importância crucial dessa prática na construção de uma sociedade que valoriza a comunicação aberta, o entendimento mútuo e a capacidade de negociar consensos. Este enquadramento teórico oferece uma base sólida para entender a mediação da informação não apenas como uma atividade técnica, mas como um processo fundamentalmente social e comunicativo que se movimenta para a inclusão do outro e o consequente fortalecimento da democracia.

A mediação da informação, conforme delineada conceitualmente por Almeida Júnior (2009, 2015), coloca o profissional da informação em um papel ativo na facilitação do acesso e na compreensão da informação de maneira que seja significativa e relevante para os usuários. Este ato de interferência não está isento de desafios, pois sendo inerentemente dinâmico, envolve tanto a transmissão de informações, quanto a criação de um ambiente propício ao

diálogo e à reflexão crítica, aspectos fundamentais para a resolução de conflitos e para a identificação de novas demandas informacionais. Este aspecto ecoa o conceito de ação comunicativa de Habermas, que sublinha a importância do diálogo aberto e racional como meio para superar dissensos. Por meio da mediação da informação, os profissionais da informação contribuem significativamente para a democratização do conhecimento e a ampliação da participação cidadã, procurando dissolver conflitos informacionais através do entendimento mútuo e do consenso.

Tais ideias refletem sobre as nuances da mediação da informação, abordando tanto as interações explícitas (diretas), quanto as implícitas (indiretas) entre os profissionais da informação e os sujeitos que buscam conteúdos significativos. Na interação explícita, a comunicação face a face permite uma dinâmica de diálogo racional onde profissionais e usuários colaboram para identificar e satisfazer as necessidades informacionais.

Esta modalidade de interação ecoa a teoria da ação comunicativa de Habermas, que valoriza a comunicação orientada ao entendimento como essencial para a cooperação e a participação social ativa. Aqui, o profissional da informação transcende o papel tradicional de facilitador do acesso, assumindo uma função ativa na promoção do diálogo e na disseminação do conhecimento. Este modelo destaca a importância da interação humana direta e do engajamento participativo no processo de mediação da informação, enfatizando a compreensão mútua e o esforço colaborativo nas ações mediadoras.

Por outro lado, a mediação implícita ocorre nos bastidores, longe dos olhares diretos do público, envolvendo atividades cruciais como o planejamento, a organização e a gestão do ambiente informacional. Em primeira análise, este aspecto alinha-se mais com as noções habermasianas de ação instrumental, onde o foco recai sobre a eficiência na organização dos recursos informacionais para atender aos objetivos predefinidos. Embora estas atividades não envolvam comunicação direta com o usuário, ela é essencial para criar uma estrutura que suporte o acesso e a disseminação profícua da informação, possibilitando assim uma base sólida para o diálogo e a aprendizagem subsequente.

Ao relacionar essas duas modalidades de mediação da informação com os tipos de ação delineados por Habermas, torna-se evidente que tanto a interação direta, pautada pela comunicação, quanto as ações de interferência indiretas, orientadas estrategicamente, desempenham papéis vitais na promoção de um ambiente informacional rico e acessível. Aliadas, essas abordagens facilitam não apenas o acesso à informação, mas também promovem um espaço para o debate informado, o compartilhamento de conhecimento e a participação ativa dos usuários na esfera pública. Dessa forma, a prática da mediação da informação transcende a mera execução de processos técnicos, engajando os profissionais da informação em um espectro mais amplo de atividades que envolvem comunicação e colaboração.

As interações entre profissionais da informação no contexto de atividades de mediação implícita em arquivos e bibliotecas, e nos demais dispositivos de mediação, evidenciam que essas ações não podem ser reduzidas meramente ao âmbito da ação instrumental, conforme conceituado por Habermas. A ação instrumental, segundo Habermas, é caracterizada por esforços direcionados ao cumprimento de metas específicas ou à resolução de questões técnicas com eficiência. Entretanto, a comunicação que ocorre entre profissionais da informação durante a execução de tarefas de mediação implícita abrange muito mais do que a mera aplicação de conhecimentos técnicos e organizacionais.

Neste cenário, as interações entre os profissionais da informação envolvem aspectos colaborativos e estratégicos, bem como interesses e atitudes comunicativas. Esses profissionais se engajam em um processo contínuo de coordenação de esforços, compartilhamento de conhecimentos, experiências e percepções para a tomada de decisões coletivas acerca da organização e da gestão dos recursos informacionais. Além disso, eles elaboram planos estratégicos com o objetivo de atender de forma abrangente às necessidades informacionais dos usuários. Esse processo de comunicação e colaboração transcende a execução de tarefas instrumentais, indicando um engajamento mais aprofundado na construção e manutenção de um ambiente informacional coeso e responsivo.

Consequentemente, a comunicação que se dá entre os profissionais da informação, dentro desse contexto de mediação implícita e indireta, pode ser

interpretada como um amálgama de ação estratégica e comunicativa. Esta combinação reflete não somente a necessidade de gerir e organizar recursos informacionais de maneira técnica (ação instrumental), mas também sublinha a importância da colaboração mútua, da coordenação de esforços e da tomada de decisões conjuntas. O processo colaborativo é essencial para assegurar a eficácia e a eficiência dos serviços prestados por arquivos e bibliotecas, refletindo uma compreensão ampliada da função dos profissionais da informação que vai além das limitações da ação instrumental, incorporando elementos estratégicos e comunicativos essenciais para o suporte e enriquecimento do acesso à informação.

À medida que os agentes da mediação se empenham em aprimorar a utilização dos recursos à disposição, suas ações são frequentemente contextualizadas dentro das lógicas do mundo sistêmico. Contudo, é crucial reconhecer que a orientação inicial em direção ao mundo sistêmico não encapsula totalmente a complexidade das interações entre este e o mundo da vida. Esta interseção desafia os profissionais da informação a buscarem, mesmo que de modo inconsciente, um equilíbrio entre as exigências de eficiência e organização características do mundo sistêmico e a necessidade de proporcionar um serviço que ressoe de forma significativa com os usuários, atendendo às suas necessidades e expectativas de uma maneira que se harmonize com o mundo da vida. Esta esfera de mundo, em contraste com o mundo sistêmico, enfatiza as dimensões sociais, culturais e pessoais das interações humanas, destacando a importância de valores, significados, comunicação intersubjetiva e interesses coletivos.

Desse modo, ao conduzir atividades instrumentais em arquivos e bibliotecas, os profissionais da informação são instados a navegar pelas dinâmicas do mundo sistêmico, mantendo-se simultaneamente atentos às necessidades e valores intrínsecos ao mundo da vida. Essa abordagem dual requer uma consideração cuidadosa tanto das exigências operacionais e organizacionais quanto dos impactos sociais e culturais de suas práticas, visando a integração das lógicas sistêmicas e das estruturas do mundo da vida em sua atuação. Dessa forma, o desafio reside em equilibrar a eficiência e a gestão racional dos recursos com a entrega de um serviço que não apenas atende, mas também enriquece as experiências informacionais dos usuários,

promovendo um diálogo produtivo entre as necessidades operacionais e os valores humanísticos que orientam a interação com indivíduos, grupos e coletividades.

Habermas articula uma visão dialética da sociedade contemporânea, em que a tensão entre o mundo sistêmico, orientado pela lógica da eficiência, poder e capital, e o mundo da vida, esfera das relações cotidianas e da comunicação intersubjetiva, define o cenário em que os indivíduos e as comunidades existem (Habermas, 2003, 2012a, 2012b). A convivência entre estas duas esferas é fundamental, mas salienta a importância de manter um equilíbrio entre elas, de modo a evitar que a lógica fria do mundo sistêmico subjugu e restrinja espaços vitais do mundo da vida. A preocupação central de Habermas reside na colonização do mundo da vida pelos imperativos do mundo sistêmico, um processo que ele vê como uma ameaça direta à vitalidade da esfera pública, à essência da ação comunicativa e, conseqüentemente, à emancipação dos indivíduos.

Nos dispositivos informacionais emerge a necessidade de conhecer e resistir à expansão do mundo sistêmico sobre espaços que deveriam ser *locus* de interações comunicativas. Neste contexto, os profissionais da informação são evocados a atuar na promoção do acesso igualitário à informação, incentivando a liberdade de comunicação e engajando-se ativamente na promoção do diálogo e compreensão mútua. Esse compromisso com a emancipação dos sujeitos posiciona os profissionais da informação na linha de frente na luta para preservar e fomentar interações ricas e significativas, fundamentais para contribuir para a descolonização do mundo da vida.

Sobre esta dualidade, Fidelis (2014) argumenta que a perspectiva dual da informação em relação ao mundo da vida e ao mundo sistêmico sugere que a informação tem a capacidade de atuar tanto dentro das dinâmicas do mundo sistêmico quanto do mundo da vida, servindo a propósitos distintos em cada um. No mundo sistêmico, que é caracterizado pela eficiência, pela burocracia excessiva, pelo poder e pelo capital, a informação é frequentemente utilizada como uma ferramenta para alcançar objetivos específicos e não coletivos, melhorar a eficiência operacional, tomar decisões econômicas, e gerenciar recursos e relações de poder. Aqui, a informação é meramente quantificada,

codificada e instrumentalizada, funcionando dentro de uma lógica que favorece a racionalidade instrumental e estratégica.

No mundo da vida, por outro lado, que abrange as relações cotidianas, a cultura, a comunicação intersubjetiva e a identidade social, a informação desempenha um papel crucial na construção do entendimento mútuo, na formação de identidades, no compartilhamento de culturas e na facilitação da participação democrática. Neste contexto, a informação é valorizada por seu papel na promoção do diálogo, na construção de consenso e na formação dos indivíduos para a ação comunicativa e a emancipação (Fidelis, 2014).

Considerando essa dualidade, Fidelis (2014) aponta a necessidade de que os profissionais da informação estejam conscientes dessa dinâmica dual, buscando formas de mediar a informação de modo que não apenas atenda aos requisitos de eficiência e produtividade do mundo sistêmico, mas também enriqueça o mundo da vida, promovendo a cultura, o entendimento mútuo e a emancipação social.

Essa perspectiva apresenta o desafio complexo de equilibrar a instrumentalização da informação com sua capacidade de contribuir para a reação do mundo da vida. Ao fazer isso, os mediadores podem assegurar que a informação e os espaços informacionais sirvam não apenas aos interesses do sistema, mas também atuem como catalisadores para o enriquecimento cultural, social e democrático na sociedade.

Jürgen Habermas enfatiza o papel fundamental de sujeitos conscientes e críticos que, envolvidos no diálogo racional, alcancem um entendimento mútuo, resolvam conflitos e tomem decisões subsidiadas por conteúdos linguísticos significativos. Ao intermediar e ajustar as influências do mundo sistêmico, harmonizando-as com as necessidades e valores do mundo da vida, os agentes da mediação têm a oportunidade de configurar ambientes informacionais que aderem aos princípios da democracia e da participação ativa. Pode-se argumentar que a mediação da informação, ao ser conduzida por interações dialógicas que atendem às necessidades de indivíduos, grupos e coletividades, contribui para o ideal de emancipação e, por extensão, para a descolonização do mundo da vida.

No âmbito dos estudos de Almeida Júnior (2006, 2009, 2015), embora a ação mediadora dos profissionais da informação também possa se dar de

modo inconsciente, em sua concepção e princípios, a mediação da informação se caracteriza como interferência que é, conscientemente ou inconscientemente, carregada de intencionalidades (Santos Neto e Almeida Júnior, 2017). Essa visão se alinha profundamente com as concepções de Habermas sobre os sujeitos cognoscentes, conscientes e críticos, formando um complexo arranjo de interações que definem a natureza da comunicação.

Esta abordagem desenvolve uma compreensão aprofundada das demandas dos sujeitos informacionais, assim como das convenções sociais e das configurações de poder que permeiam o ambiente informacional. Por meio do diálogo racional, os agentes da mediação guiam, em primeira instância, os sujeitos na busca por informações relevantes e confiáveis.

Entretanto, a atuação dos profissionais da informação não se limita a essas ações conscientes, pois a interferência que ocorre mesmo sem a plena consciência do profissional, é também uma parte integral do processo de mediação da informação (Almeida Júnior, 2009, 2015). Essa atuação inconsciente é moldada por um conjunto de normas, valores e experiências acumuladas, interferindo na forma como a informação é apresentada e compartilhada. Mesmo que não intencionalmente, esses elementos inconscientes se entrelaçam com as interações entre o profissional e o usuário, enriquecendo a dinâmica informacional.

Portanto, as ações mediadoras permeadas tanto por conscientes quanto inconscientes, revelam-se como um pilar essencial na promoção do diálogo e na busca por consensos possíveis. Alinhando-se com as ideias de Habermas, essa abordagem multifacetada ressalta o papel vital dos profissionais da informação na criação de uma sociedade mais informada, crítica e, em última instância, emancipada.

Entretanto, é a postura consciente e crítica dos profissionais da informação que potencializa a capacidade de fomentar o desenvolvimento de uma consciência crítica. Ao promover o acesso a informações precisas, estimular competências informacionais e incentivar a reflexão crítica, ampliam o espectro de conhecimento e entendimento dos participantes da mediação, capacitando-os para intervir de forma crítica e ativa na sociedade.

A adoção dessa perspectiva consciente e reflexiva na mediação da informação ressoa as preocupações de Habermas (2003, 2012a, 2012b, 2016),

sobre a necessidade de fortalecer os elementos estruturais do mundo da vida frente aos desafios impostos pela colonização do mundo sistêmico. Habermas enfatiza a importância de fortalecer os componentes estruturais do mundo da vida – a cultura, a sociedade e a personalidade – ante as incursões opressivas do mundo sistêmico, que ameaçam a autonomia individual e a integridade das relações sociais por meio de sua lógica de eficiência, poder e capital.

Na prática, ao conduzirem a mediação guiada pelas diversas perspectivas e necessidades, os profissionais da informação utilizam efetivamente sua racionalidade comunicativa. Esse processo envolve um compromisso com o diálogo aberto e inclusivo, valorizando distintas vozes e interpretações para fomentar entendimento e consenso entre os envolvidos. Essa abordagem demonstra o reconhecimento da pluralidade de visões como fundamental para enriquecer e democratizar o processo comunicativo.

A mediação da informação na sua vertente plural e coletiva desempenha um papel ativo na promoção da esfera pública habermasiana ao estabelecer espaços onde os cidadãos podem participar de discussões públicas significativas sobre temas relevantes, possibilitando que diversos grupos acessem informações e contribuam de maneira informada para o debate. Além disso, respeita e promove a heterogeneidade cultural e social, alinhando-se com a preocupação habermasiana de garantir que todas as vozes, independentemente de sua origem, sejam ouvidas e valorizadas, criando espaços informacionais inclusivos que concorrem para o fortalecimento dos alicerces de uma sociedade democrática e diversificada.

Pode-se afirmar que o conceito de mediação da informação proposto por Almeida Júnior configura uma ampliação relevante dos horizontes informacionais, contribuindo para o fortalecimento e enriquecimento tanto da compreensão quanto da prática mediadora, consagrando-a como fundamento dos procedimentos técnicos que viabilizam o acesso e a apropriação da informação e como ação indissociável das dimensões social, cultural e política do conhecimento. Esse entendimento abrangente ressoa a ênfase de Habermas na racionalidade comunicativa para a inclusão do outro na participação ativa na esfera pública, ampliando significativamente o escopo dessa abordagem.

Ainda na compreensão da mediação da informação, Almeida Júnior, em cooperação com Raquel do Rosário Santos e Ana Claudia Medeiros de Souza, discute sobre os valores pragmático, afetivo e simbólico atribuídos à ação mediadora por mediadores e mediados. Conforme Santos, Souza e Almeida Júnior (2021), o valor simbólico atribuído no processo de mediação consciente reflete a capacidade dos participantes da mediação de reconhecer e apreciar os elementos identitários e socioculturais que permeiam os dispositivos informacionais. Esse aspecto destaca a relevância das representações culturais e identitárias no ambiente informacional, fortalecendo a conexão entre os usuários e o conhecimento transmitido.

Além disso, o processo de mediação da informação é marcado por uma rica camada afetiva, onde a empatia e a sensibilidade dos mediadores em relação às identidades e experiências dos sujeitos desempenham um papel fundamental. A prática da escuta sensível e a valorização das experiências emocionais criam um ambiente propício para a expressão e o compartilhamento de sentimentos, reconhecendo que as interações informacionais transcendem o cognitivo e tocam o emocional (Santos, Souza e Almeida Júnior, 2021).

Por fim, a atribuição de valor pragmático torna-se perceptível quando os sujeitos informacionais percebem que a mediação da informação vai além da satisfação imediata de necessidades informacionais, reconhecendo os benefícios além das interferências realizadas nas ações mediadoras. Isso envolve uma compreensão da aplicabilidade prática da informação no cotidiano dos usuários, destacando a relevância da mediação para a autonomia dos indivíduos na busca e uso efetivo da informação, conforme advogam Santos, Souza e Almeida Júnior (2021). Ao evidenciar esses valores – simbólico, afetivo e pragmático – aos atos de mediação da informação, Santos, Souza e Almeida Júnior (2021) alinham-se com princípios habermasianos, como a importância da inclusão, do diálogo e da participação ativa, e mais especificamente aos conceitos de mundos objetivo, social e subjetivo, convergindo em uma perspectiva que ilumina profundamente o processo de mediação.

O valor pragmático na mediação da informação vincula-se essencialmente ao mundo objetivo dos fatos. Profissionais da informação, ao fornecerem informações precisas, confiáveis e fundamentadas, endereçam

diretamente às necessidades dos sujeitos que buscam a informação, refletindo a importância que Habermas atribui à objetividade e precisão para o estabelecimento de um diálogo profícuo e de uma compreensão compartilhada.

Para Habermas (2003, 2012a, 2012b, 2016) a ação comunicativa depende crucialmente da referência ao mundo objetivo dos fatos, vinculado à função representativa da linguagem, onde as afirmações, podem ser avaliadas quanto à sua verdade. Isso implica que, para um diálogo produtivo e uma deliberação efetiva, os participantes devem apoiar-se em informações objetivas e empíricas que possam ser reconhecidas como verdadeiras ou falsas. Essa base objetiva permite que os interlocutores superem divergências subjetivas e cheguem a consensos possíveis

Nessa mesma direção, o valor pragmático se reflete na prioridade dada à utilidade e relevância das informações fornecidas aos sujeitos, garantindo que as necessidades informacionais sejam atendidas de forma otimizada. O valor pragmático atribuído à mediação da informação envolve a seleção e apresentação de dados precisos e confiáveis, facilitando decisões e ações informadas. A convergência entre o mundo objetivo dos fatos de Habermas e o valor pragmático atribuído à mediação da informação, conforme explorado por Santos, Sousa e Almeida Júnior, reside na ênfase compartilhada na precisão, confiabilidade e aplicabilidade da informação dentro de processos comunicativos. Esta interseção eleva a importância de fundamentar a interação intersubjetiva em conteúdos linguísticos verificáveis, essenciais para a construção de um diálogo franco e para a promoção de uma compreensão mútua autêntica.

No contexto de arquivos, por exemplo, a convergência entre o mundo objetivo dos fatos de Habermas e o valor pragmático atribuído à mediação da informação se manifesta na forma como os arquivistas organizam, preservam e disponibilizam registros históricos e documentos de importância cultural e administrativa. Esses profissionais da informação estão comprometidos em manter a integridade e a acessibilidade dos documentos, desde a sua produção até a guarda permanente, garantindo que representem uma fonte confiável e objetiva de conhecimento sobre o passado e o presente para pesquisadores, estudantes e para a sociedade.

O valor afetivo conferido à mediação da informação implica uma abordagem empática e sensível por parte dos mediadores da informação, que buscam além de satisfazer necessidades informacionais de maneira objetiva, também entendem e valorizam o contexto emocional e pessoal em que essas necessidades surgem. A atribuição de valor afetivo ao processo de mediação da informação decorre do fortalecimento dos laços entre o mediador e o mediando, assim como da atmosfera criada pelos dispositivos informacionais, levando os sujeitos a reconhecerem que este processo também contribui para sua constituição como seres sociais (Santos, Sousa e Almeida Júnior, 2021).

Em paralelo, o valor afetivo atribuído à mediação da informação dialoga com o mundo das experiências subjetivas habermasiano, no sentido da prática de uma escuta atenta às emoções, preferências e vivências dos sujeitos por parte dos mediadores, sublinhando a importância da intersubjetividade no processo comunicativo. Esse enfoque nas experiências individuais ressoa a visão de Habermas sobre a relevância das identidades dos interlocutores na obtenção de um entendimento mútuo profundo.

A intersecção entre o mundo subjetivo delineado por Habermas e o valor afetivo destacado por Santos, Sousa e Almeida Júnior na mediação da informação revela uma profunda compreensão da dimensão humana nas interações informacionais. Esta convergência enfatiza a importância de reconhecer e valorizar as emoções, as experiências pessoais e as identidades individuais ao longo do processo de mediação. Habermas (2003, 2012b, 2016) aborda o mundo subjetivo como a esfera das experiências internas e pessoais, vinculada a função interativa da linguagem e onde as percepções, sentimentos e pensamentos individuais residem. Neste domínio, a verdade é medida pela sinceridade e autenticidade das expressões individuais. O mundo subjetivo é crucial para a interação intersubjetiva dialógica, pois o entendimento mútuo só pode ser alcançado quando as partes envolvidas compartilham e reconhecem genuinamente suas experiências e perspectivas pessoais.

A convergência entre essas duas perspectivas se manifesta, por exemplo, em bibliotecas públicas onde programas de leitura e grupos de discussão são organizados levando em conta não apenas os interesses literários dos participantes, mas também suas experiências de vida e emoções. Ao selecionar materiais que ressoam com as vivências dos usuários e ao criar

um espaço seguro para discussões abertas e compartilhamento de experiências, os bibliotecários aplicam o valor afetivo na mediação da informação, alinhando-se ao mundo subjetivo de Habermas. Esse alinhamento promove um ambiente de compreensão mútua e respeito pelas experiências subjetivas, onde a informação não é apenas transmitida, mas vivenciada e integrada às narrativas pessoais dos participantes da ação mediadora.

Quanto ao valor simbólico, associa-se ao mundo social das normas, conforme identificado por Jürgen Habermas. A valorização dos elementos culturais, identitários e normativos por mediadores e mediados destaca sua operação dinâmica no âmbito de um conjunto de normas éticas e a consideração pela diversidade cultural e social. Este aspecto da mediação ecoa o compromisso habermasiano com uma comunicação ética e o respeito pelas normas sociais compartilhadas.

Habermas (2012a, 2012b) conceitua o mundo social das normas como a dimensão da realidade social onde as interações, vinculadas a função interativa da linguagem, são guiadas por regras e padrões normativos. Estas normas regulam o comportamento social e facilitam a coordenação de ações entre os indivíduos, assegurando a coesão e a ordem social. No centro deste mundo, encontra-se a necessidade de legitimação das normas através do consenso, obtido por meio da comunicação e do entendimento mútuo.

O valor simbólico, não se limitando ao conteúdo informacional, abrange os significados e representações que a informação veicula e como ela é capaz de refletir e reforçar as identidades culturais e sociais dos sujeitos informacionais. As ações mediadoras, portanto, envolvem uma consciente seleção e apresentação de informações que respeitam e promovem a diversidade cultural e o patrimônio identitário.

A convergência entre o mundo social das normas e o valor simbólico atribuído à mediação da informação se evidencia na interação entre a estrutura normativa que guia as relações sociais e a importância dos significados culturais e identitários na prática da mediação da informação. Esta intersecção enfatiza a relevância de normas e valores compartilhados na formação e na transmissão da informação, assim como reconhece a mediação da informação como um ato que vai além da mera disseminação de dados, incorporando elementos que refletem e reforçam a identidade social e cultural. No contexto

de arquivos e bibliotecas, isso implica uma prática que vai além do gerenciamento eficiente de recursos informacionais. Envolve também a criação de espaços inclusivos e acessíveis que promovam a diversidade cultural, respeitem as identidades individuais e coletivas, e estejam alinhados com os princípios éticos e os valores compartilhados pela sociedade.

A atribuição de significados simbólicos, afetivos e pragmáticos à informação configura-se como uma abordagem fundamental que orienta os mediadores a fomentar a compreensão intercultural, salvaguardar identidades e promover a inclusão social. Tal perspectiva concretiza espaços informacionais que são culturalmente ressonantes e socialmente inclusivos nas estruturas do mundo social da vida.

5.6.2 As dimensões da mediação da informação e o protagonismo social

A convergência entre as dimensões da ação comunicativa de Jürgen Habermas e as dimensões da mediação da informação, delineadas por Henriette Gomes, se ancora na valorização fundamental da comunicação autêntica, da compreensão mútua, da tomada de consciência do sujeito social e da busca pelo consenso. Esta sinergia conceitual sublinha a importância do diálogo, da compreensão e do respeito mútuo nas interações humanas, sejam elas mediadas pela linguagem no cotidiano ou focalizadas no contexto específico da mediação da informação.

Habermas (1990, 2003, 2012b, 2016) posiciona a ação comunicativa como um meio pelo qual os indivíduos alcançam o entendimento mútuo e coordenam suas ações através do uso racional da linguagem, baseando-se em argumentos sólidos e na abertura para o outro. Analogamente, a dimensão dialógica de Henriette Ferreira Gomes ressalta a necessidade de um diálogo aberto e sincero entre os profissionais da informação e os usuários, assim como entre os diferentes usuários na ação mediadora, promovendo uma troca de informações que transcende a transferência de informações.

A compreensão mútua serve como um segundo ponto de encontro entre as teorias. Para Jürgen Habermas, o entendimento mútuo é o alvo da interação comunicativa, buscando alcançar um consenso que repousa na força do melhor argumento. Paralelamente, Henriette Gomes enfatiza que a mediação

da informação deve facilitar um entendimento compartilhado, impulsionando, especialmente, o alcance das dimensões estética e formativa, quando ocorre o processo de apropriação da informação, pelo acesso crítico e reflexivo do espaço coletivo criado pela ação mediadora.

Habermas argumenta que o consenso é alcançado por meio de um diálogo racional em que todos os participantes têm oportunidades iguais de contribuir. Da mesma forma, as dimensões ética e política na mediação da informação, conforme delineadas por Henriette Gomes, proporcionam aos sujeitos envolvidos na ação mediadora as condições para atuarem e conscientizarem-se sobre a importância do debate coletivo e inclusivo, promovendo a participação de todos. Esta tomada de consciência permite que os participantes se percebam e se afirmem como sujeitos políticos e críticos na sociedade. Assim, o alcance das dimensões ética e política espelha o engajamento dos usuários em debates informacionais e políticos, incentivando a participação ativa e a prática da cidadania.

Ao relacionar as dimensões da mediação da informação de Henriette Gomes em relação aos componentes estruturais do mundo da vida de Habermas — cultura, sociedade e personalidade — é possível identificar uma intersecção significativa que reforça a relevância de mediação em dispositivos de informação como arquivos e bibliotecas.

A cultura abrange o compartilhamento de conhecimentos, tradições e expressões culturais que constituem o patrimônio simbólico de uma comunidade. Neste sentido, a dimensão dialógica da mediação da informação fomenta o diálogo e a troca de conhecimentos, promovendo a diversidade cultural e a compreensão mútua. Paralelamente, a dimensão estética na mediação da informação, conforme conceituada por Henriette Gomes, alinha-se com o conceito habermasiano de cultura não apenas pela valorização da diversidade e do diálogo, mas também pelo foco em proporcionar uma experiência que promova o bem-estar emocional, a inclusão e o sentimento de pertença. O alcance da dimensão estética enriquece essa troca ao estimular a criatividade e a apreciação das manifestações culturais, reforçando um espaço dinâmico de interação e expressão.

No âmbito arquivístico, por exemplo, a convergência entre o conceito habermasiano de cultura e as dimensões dialógica e estética manifesta-se na

criação de um espaço propício ao diálogo, aprendizado e inclusão cultural. Ao facilitar o intercâmbio sobre o legado cultural e histórico, os arquivos engendram um terreno fértil para o exercício da comunicação que valoriza a multiplicidade de interpretações. Esta abordagem atende às demandas informacionais e fomenta o desenvolvimento de um entendimento compartilhado que transcende obstáculos culturais e temporais. Simultaneamente, ao nutrir experiências que reforçam o conforto emocional e a inclusão, por meio da dimensão dialógica e da atmosfera acolhedora, os arquivos desempenham um papel fundamental na promoção de um envolvimento que vai além da mera transmissão de informações, englobando a experiência de acolhimento e pertença.

A sociedade, de acordo com Habermas, é o domínio das relações intersubjetivas e das normas que regulam a convivência. A dimensão ética da mediação da informação ressalta o respeito pelas diferenças e pela dignidade humana, alinhando-se ao objetivo habermasiano de promover uma convivência baseada em valores éticos compartilhados. A dimensão política complementa essa visão ao enfatizar a importância da participação ativa dos cidadãos na esfera pública, ecoando a ênfase de Habermas na democracia deliberativa e na capacidade dos indivíduos de influenciar as decisões coletivas.

No âmbito das bibliotecas, por exemplo, a ação de interferência do bibliotecário pode ser realizada de forma consciente e ética, promovendo inclusão e participação ativa sem cair na manipulação ou exclusão. Essa convergência ecoa em trabalhos de rodas de leitura inclusivas, em que os bibliotecários se esforçam, ética e conscientemente, para que cada participante expresse seus pensamentos e sentimentos em relação à leitura. Através das discussões, ampliam as perspectivas e compreensão do mundo dos sujeitos, enriquecendo o conhecimento individual e coletivo, combatendo interesses manipuladores e excludentes. Dessa forma, o profissional da informação também atua, de modo consciente do seu papel de agente de mudança, diretamente na transformação social e no fortalecimento do tecido comunitário.

A personalidade, na perspectiva de Habermas, outro componente estrutural do mundo vivido, diz respeito à socialização e às capacidades individuais e competências comunicativas do sujeito cognoscente que o habilitam a participar significativa e criticamente na vida social, permitindo-lhe

assegurar sua identidade no contexto dessas interações. Nessa direção, a dimensão formativa da mediação da informação promove a apropriação e expansão do conhecimento, tanto individual quanto coletivo. Esse aspecto converge com a importância da educação e do aprendizado contínuo como fundamentais para a emancipação dos sujeitos.

No contexto dos dispositivos informacionais, o profissional da informação desempenha um papel crucial na facilitação da apropriação da informação pelos usuários, adotando estratégias e práticas que incentivam o desenvolvimento de competências, o engajamento ativo e a participação crítica que assegurem as identidades individuais e coletivas. Práticas como a criação de ambientes de aprendizagem, que orientam os usuários na identificação de suas necessidades informacionais e no desenvolvimento de uma postura crítica em relação aos conteúdos acessados, são fundamentais. Isso envolve a disponibilização de recursos diversificados de aprendizado, apoio nas estratégias de pesquisa, seleção de ferramentas adequadas e a oferta de curadoria participativa, permitindo que tais sujeitos contribuam ativamente na criação de conteúdos que refletem suas próprias histórias e culturas.

Portanto, as conexões entre os conceitos de Habermas e as dimensões da mediação da informação de Gomes evidenciam uma abordagem que ressalta a interdependência entre a cultura, a sociedade e a personalidade no desenvolvimento de práticas de mediação ricas, inclusivas e emancipatórias. Esse alinhamento reforça o papel vital dos dispositivos de informação, como arquivos e bibliotecas, na promoção de um diálogo profícuo e na construção de uma sociedade informada e participativa.

Imprescindível dizer que o conceito de ação comunicativa na perspectiva de Habermas é essencial para mediação da informação e alcance de suas dimensões, intrinsecamente dependente da comunicação e da interação entre indivíduos — mediadores da informação e demais participantes da ação mediadora. Segundo Habermas, é a ação comunicativa que privilegia o entendimento mútuo e a busca de consenso, sendo a base para a efetivação dessa troca dialógica. Habermas (2003, 2012a, 2012b, 2016) destaca que durante uma interação comunicativa e ao realizar um ato de fala, o indivíduo se volta ao mundo da vida, horizonte de interpretação onde os falantes adquirem os recursos necessários para a compreensão, com o objetivo de estabelecer

conexões intersubjetivas mediadas pelo uso da linguagem. Sem a interação intersubjetiva, a mediação da informação falha em se concretizar, não conseguindo sustentar um espaço de diálogo significativo, que é crucial para o aprimoramento e construção do conhecimento.

A capacidade de expressar e compartilhar do prazer estético é uma forma de comunicação que configura o processo de mediação e promove uma apreciação mais profunda dos conteúdos mediados. Além disso, a apropriação e redimensionamento dos conhecimentos e saberes dos envolvidos, o engajamento em diálogos éticos, considerando as perspectivas dos outros e evitando a manipulação, bem como a promoção da conscientização e da capacidade de agir dos profissionais da informação como agentes de mudança na sociedade são facetas da mediação da informação perpassadas pela ação comunicativa.

Portanto, a ação comunicativa é elemento vital e central para o alcance das dimensões da mediação da informação, até mesmo na prática da mediação implícita, em que não ocorre contato direto entre os mediadores da informação e os mediados. Isso se dá porque a ação comunicativa, conforme Habermas, não se restringe apenas ao diálogo face a face ou à interação direta, mas engloba também a intenção e o interesse comunicativo subjacente às ações.

Na mediação implícita, os profissionais da informação realizam tarefas orientadas pelas necessidades informacionais dos sujeitos informacionais, ainda que de forma não presencial, para a elaboração de instrumentos de acesso e recuperação da informação, a organização de acervos, o desenvolvimento de sistemas de busca eficientes, entre outras atividades. Essas ações são permeadas de intenções e interesses potencialmente comunicativos que contribuem para o fortalecimento do mundo da vida, quando visam facilitar o acesso do usuário à informação e promover a compreensão e a apropriação do conhecimento. É o lidar constante com a perspectiva dual da sociedade refletida no trabalho com o objeto informação, que ao realizar tarefas instrumentais em arquivos e bibliotecas, os profissionais da informação enfrentam o desafio de equilibrar as exigências do mundo sistêmico com a atenção às necessidades e valores fundamentais do mundo da vida.

Assim, mesmo na ausência de interação direta, a prática da mediação da informação reflete um compromisso com os princípios da ação comunicativa: reconhecer e responder às necessidades dos participantes da mediação, promover o entendimento mútuo e contribuir para a emancipação dos indivíduos por meio do acesso à informação. Isso demonstra um interesse orientado ao outro, característico da ética comunicativa, no qual o foco está na construção de um ambiente informacional que atenda efetivamente às demandas dos sujeitos.

Como a ação comunicativa perpassa todo o processo de mediação da informação, abrangendo todas as suas dimensões articuladas, a ética discursiva, na perspectiva habermasiana, também é essencial em toda ação de interferência, seja de modo direto ou indireto, implícito ou explícito, consciente ou inconsciente. Esse entrelaçamento evidencia a responsabilidade ética e social inerente às ações mediadoras, e mais especificamente à sua dimensão ética, que transcende a transferência de dados e integra o compromisso com valores como respeito mútuo, dignidade humana e a promoção dos direitos humanos.

Habermas (2003) explora a fundamentação dos valores éticos e morais dentro do contexto da teoria da ação comunicativa, propondo a ética discursiva como um meio de resolver dilemas morais e conflitos normativos através do diálogo racional e da argumentação intersubjetiva. Sua ética discursiva baseia-se na ideia de que as normas morais devem ser justificadas em discursos racionais onde todos os participantes possam contribuir livre e igualmente.

A essência da dimensão ética na mediação da informação reside no respeito às diferenças e respeito à alteridade (Gomes, 2021). A ênfase na veracidade e confiabilidade das informações em foco durante as interações e transmissão de informações, destaca a importância de uma mediação ética. A proteção da privacidade dos sujeitos, prevenindo o uso indevido de seus dados, aliada à criação de um ambiente seguro e propício ao aprendizado, bem como à promoção do acesso igualitário à informação, reflete um compromisso com a eliminação de barreiras ao acesso informacional, sejam essas barreiras de natureza física, social ou econômica.

A confluência entre a dimensão ética da mediação da informação de Henriette Gomes e a ética discursiva de Habermas destaca um compromisso

compartilhado com o estabelecimento de um espaço público pautado no diálogo aberto, na transparência e na responsabilidade com o coletivo. Na ética discursiva de Habermas, prevalece a ideia de que todos os participantes do diálogo devem ter a oportunidade de expressar suas visões, questionar afirmações e contribuir para a formação de um consenso de maneira livre e sem coerção, promovendo princípios de igualdade, respeito e abertura.

No âmbito da mediação explícita, o encontro face a face entre os agentes da mediação e os mediados facilita uma interação direta e imediata. Sob os princípios da ética discursiva, esses profissionais garantem uma troca de informações orientada pelo respeito mútuo e alteridade, buscando alcançar um entendimento comum. Esse procedimento coloca em destaque as perspectivas dos mediados, criando um ambiente dialógico, no qual suas vozes e inquietações podem ser expressas, posicionando-os como participantes ativos na elaboração do conhecimento.

Já na mediação implícita, os profissionais da informação acessam a dimensão ética quando concebem e estruturam os recursos informacionais com um olhar voltado para as demandas e a inclusão dos sujeitos, com atenção especial aos grupos que podem estar em situação de vulnerabilidade. Tal abordagem demonstra um compromisso com a democratização do acesso e com a equidade na disseminação da informação, elementos fundamentais para o exercício efetivo dos direitos informacionais.

A promoção do alcance das dimensões da mediação da informação de modo consciente contribui para o estabelecimento do dispositivo informacional enquanto espaço público, que se caracteriza por ser dinâmico, aberto e voltado para a deliberação. Desse modo, os mediadores da informação reafirmam o compromisso com a inclusão do outro, garantindo que todos, independentemente de suas origens ou circunstâncias, tenham voz ativa na construção coletiva do mundo compartilhado.

Inclusão do outro é mais uma abordagem conceitual que perpassa o paradigma da teoria da ação comunicativa. Para Habermas (2004, 2014), a inclusão do outro é um processo alcançado através da comunicação e participação coletiva, fundamentado no diálogo e na deliberação. Isso envolve a criação de espaços públicos de diálogo e discussão, voltados à formação de sujeitos sociais, capazes de fala e ação, permitindo que todas as vozes sejam

ouvidas e consideradas, promovendo uma esfera pública aberta onde os participantes possam expressar suas opiniões.

A constituição dos indivíduos como sujeitos cognoscentes, capazes de fala e ação, se dá primordialmente na esfera da interação social. Henriette Gomes (2014, 2019b, 2020, 2021) enfatiza a primazia da dimensão dialógica da mediação da informação, como alicerce do processo mediador. O acesso a essa dimensão redimensiona a comunicação, potencializando a capacidade dos indivíduos para questionar, agir e posicionar-se de forma dialógica diante do outro e de um amplo panorama de temas e questões. No *locus* da mediação dialógica, possibilita-se a recriação e a ressignificação dos saberes e percepções dos envolvidos, conferindo-lhes a habilidade de influenciar a realidade e a própria constituição do tecido social.

Neste contexto, Henriette Ferreira Gomes (2020) discorre que a mediação da informação desempenha um papel crucial na transmissão da herança cultural, possibilitando a ressignificação do debate e o estímulo à interlocução com os sujeitos envolvidos. A mediação da informação, através da comunicação síncrona e assíncrona, assegura a interconexão entre usuários, independentemente de suas áreas de interesse, estabelecendo o alcance da dimensão dialógica, quando a ação mediadora é sustentada no processo de interação (Gomes, 2014, 2019b, 2020).

A dialogia, como fundamento da ação mediadora, preserva o espaço de interpelação, crucial para o desenvolvimento humano, sublinhando a importância de uma mediação consciente, conceito introduzido por Almeida Júnior (2015). A mediação da informação, ao atuar como motivadora de convicção e geradora de consensos imbuídos de responsabilidade social, reflete os aspectos culturais, normativos e identitários que estruturam o mundo social da vida. Assim, o processo interativo, se orientado pela perspectiva habermasiana de ação comunicativa, coordena as ações de socialização, permitindo a apresentação de ideias e argumentos que seja válidos e justos no mundo objetivo; normativamente justificados e aceitos no mundo social; e experimentados como emoções no mundo subjetivo dos afetos, essenciais à condição humana.

A expansão do espaço dialógico pela mediação fomenta o exercício da crítica, promovendo um ambiente colaborativo que estimula a criatividade e o

prazer da criação, alcançando, assim, sua dimensão estética. Os profissionais da informação facilitam essa experiência emancipadora, permitindo que os usuários desfrutem da satisfação criativa e da capacidade de participar ativamente nas discussões (Gomes, 2019b, 2020). O prazer estético da criatividade impulsiona o processo de apropriação da informação e caracteriza o momento em que a mediação atinge a dimensão formativa, estágio no qual ocorre uma transformação no indivíduo, com o redimensionamento de seus conhecimentos e saberes.

A mediação da informação, conforme elucidado por Henriette Gomes (2019b, 2020), destaca a linguagem como o dispositivo mais sofisticado desenvolvido pela humanidade ao longo de sua história, que faz com que aqueles que dela têm domínio e dela fazem uso, se transformem em sujeitos sociais ativos. A linguagem é o *medium* das interações livres de coerção, que facilita o entendimento mútuo e o desenvolvimento do pensamento crítico. Neste contexto, percebe-se uma convergência entre as perspectivas de Jürgen Habermas e Henriette Gomes (2020), especialmente quando a autora define a ação de mediação da informação como uma ação dialética e interacionista, marcada por dimensões que, quando plenamente alcançadas e articuladas através de uma mediação consciente, aumentam as possibilidades de efetivação dos seus objetivos.

Percebe-se que a noção de inclusão do outro de Habermas (2001, 2004) é intrinsecamente ligada à prática consciente da mediação da informação, conforme delineada por Henriette Gomes. Essa relação é estabelecida através do reconhecimento da necessidade de criar espaços dialógicos onde todas as vozes, particularmente aquelas marginalizadas ou sub-representadas, possam ser ouvidas e valorizadas. Esta acepção coaduna com a ênfase que Habermas (2004, 2014, 2020) dá a criação de uma esfera pública inclusiva, um espaço de diálogo e deliberação aberto a todos, onde diferentes perspectivas são reconhecidas e integradas no discurso coletivo.

Assim, a inclusão do outro também é reforçada pela articulação das dimensões da mediação da informação, quando, por exemplo, respeita e valoriza as diferenças individuais e culturais, promovendo a valorização das expressões e vivências de comunidades diversas, focando no desenvolvimento de capacidades críticas e na apropriação do conhecimento, facilitando a

autonomia dos indivíduos como agentes ativos na sociedade. Além disso, assegurar o respeito às diferenças, a importância de uma prática mediadora que proteja os direitos e a dignidade de todos os envolvidos, bem como a conscientização da importância da participação cívica e o debate político inclusivo, onde os sujeitos podem se engajar criticamente com as questões que afetam suas vidas e a coletividade, são ações que refletem a articulação das dimensões da mediação da informação na via da inclusão do outro.

A interação intersubjetiva no *locus* dessas dimensões permite que os profissionais da informação e os usuários compartilhem e valorizem as experiências pessoais e culturais, enriquecendo o processo de mediação com um profundo sentido de compreensão mútua e apreciação estética. Fundamentadas em ações comunicativas, essas relações de inclusão do outro reconhecem as necessidades e perspectivas objetivas, sociais e subjetivas dos sujeitos, que se movem simultaneamente nos três níveis do mundo da vida, reforçando seus componentes estruturais: a transmissão cultural (cultura), a reprodução social (sociedade) e a socialização (personalidade)

Conforme discutido por Henriette Gomes (2019a, 2019b, 2020) e Almeida Júnior (2009, 2015), a mediação consciente representa um pilar na prática profissional dos mediadores da informação, enfatizando a importância da reflexão crítica, do entendimento profundo das necessidades informacionais dos usuários e da aplicação intencional de estratégias de mediação adaptadas a essas necessidades. Essa atuação consciente ressoa a efetivação da ação comunicativa de Habermas, quando promove interações baseadas no entendimento mútuo, na transparência e respeito entre mediador e mediando.

Profissionais da informação conscientes da importância da mediação da informação, na vertente explícita ou na implícita, e de que suas ações reverberam na sociedade, estão mais preparados para identificar e responder às nuances das necessidades informacionais dos usuários, possibilitando interações mais significativas em todo ciclo informacional. Desse modo, potencializam a ação comunicativa e o alcance das dimensões da mediação da informação ao criarem espaços de diálogo aberto, respeitoso e inclusivo, onde a informação serve como um meio para o desenvolvimento pessoal, social e cultural dos sujeitos informacionais.

Além disso, a prática consciente e intencional contribui para evitar que ações instrumentais preponderem nos dispositivos informacionais e na relação com os sujeitos que buscam a informação, considerando sua autonomia, capacidade crítica e necessidades. Mediadores conscientes são capazes de identificar e resistir às pressões do mundo dos sistemas, buscando equilibrar as demandas sistêmicas com as necessidades objetivas, sociais e subjetivas do mundo da vida. Dessa forma, os mediadores da informação contribuem para a construção de espaços informacionais como arenas para o exercício da cidadania, a reflexão crítica e a transformação social, reafirmando o papel dos espaços informacionais, como arquivos e bibliotecas, como locais de aprendizado, de troca e construção coletiva do conhecimento.

Outro conceito atrelado ao processo da mediação da informação e suas dimensões, abordado por Henriette Gomes, é o de protagonismo social. Esse conceito sublinha a capacidade e a importância de indivíduos e grupos assumirem funções ativas e influentes na sociedade, empregando a informação e o conhecimento adquirido para impulsionar transformações sociais, culturais e políticas. O protagonismo social é concebido como uma ação ativa e participativa dos indivíduos na sociedade, caracterizando-se pela iniciativa própria, pelo envolvimento em questões sociais e pela busca de soluções para os desafios comunitários. Essa abordagem enfatiza a conscientização sobre direitos e deveres, a luta por justiça social, a valorização da diversidade e a promoção do bem-estar coletivo, apontando para a construção de uma sociedade mais justa e equitativa (Gomes, 2019a, 2019b, 2020, 2021).

Henriette Gomes (2017) destaca o papel central do profissional da informação como protagonista social, sublinhando sua atuação como mediador e agente ativo na configuração das condições de existência humana. Enquanto “sujeito da ação protagonista”, ao lidar com a informação, objeto de seu trabalho, enquanto agente social, deve assumir-se enquanto protagonista social, cuja responsabilidade é, em primeira instância, assegurar a organização e representação da informação, sua preservação, disseminação e recuperação para que sejam acessadas, utilizadas e apropriadas pela sociedade. Ao reconhecerem-se como mediadores e agentes mudança, esses profissionais desempenham um papel crucial não apenas no fornecimento de acesso ao

conhecimento, mas também na formação de cidadãos conscientes e engajados.

O papel da informação como *medium* do protagonismo social é primordial, conforme descreve Henriette Gomes, que a conceitua como “conhecimento em estado de compartilhamento” (Gomes, 2016, 2017). Esta perspectiva ressalta que a informação emerge de um intercâmbio dialógico, nutrindo e apoiando a criação de conhecimento mediante o engajamento com outros indivíduos. No entanto, Henriette Gomes (2020) alerta que a efetividade desse processo depende crucialmente de uma abordagem mediadora atenta e deliberada. É essencial que as ações de mediação alcancem as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política, que articuladas contribuem para o processo de apropriação da informação pelos sujeitos, um passo vital para o estímulo e desenvolvimento do protagonismo social entre os usuários e os próprios profissionais da informação.

Importante salientar que Henriette Gomes enfatiza o protagonismo social que transcende o âmbito pessoal, incorporando uma dimensão coletiva e interativa (Gomes, 2019a, 2019b, 2020), indo além do protagonismo individual, que se concentra nas ações, iniciativas e influência de um único indivíduo na sociedade. No protagonismo individual, o foco está no indivíduo, destacando suas ações, autonomia e iniciativa pessoal na busca de objetivos e interesses individuais. Trata-se da capacidade do sujeito de tomar decisões de forma autônoma e perseguir metas pessoais, muitas vezes centradas em realizações individuais, sem uma ênfase necessária na colaboração com outros membros da sociedade e na cooperação com o coletivo.

Por outro lado, o protagonismo social que Henriette Gomes defende vai além do indivíduo, envolvendo a participação ativa em contextos sociais mais amplos e o engajamento na transformação social. Pode-se dizer que enquanto o protagonismo individual refere-se à capacidade de uma pessoa agir de maneira autônoma para atingir metas pessoais, o protagonismo social é a redimensionamento do protagonismo individual ao reverberar na sociedade, expandindo-se e transformando-se em uma força coletiva orientada pelos princípios de solidariedade e alteridade.

Para fomentar o protagonismo social nos ambientes de informação, os mediadores — arquivistas, bibliotecários e demais profissionais da informação

— são convocados a transcender a facilitação do acesso equitativo à informação e à democratização do conhecimento. É imprescindível que instaurem espaços que sejam simultaneamente abertos e acolhedores, criando um terreno fértil para o florescimento da pluralidade de vozes e perspectivas. Ao auxiliar os usuários a emergirem como autores de seus próprios conteúdos, transfigura-se a sua relação com a informação: de receptores passivos a co-criadores ativos do saber.

Esse processo não apenas amplia o repertório informacional disponível, mas também insere no *locus* informacional as singularidades de cada contribuição, reafirmando a importância da participação democrática e da construção colaborativa do conhecimento. Esta abordagem tanto auxilia o desenvolvimento de uma postura protagonista dos usuários, quanto evidencia o valor da ação mediadora como vetor essencial para o que Henriette Gomes (2016, 2017, 2019b, 2020, 2021) defende ser o processo humanizador do mundo, ou ainda o fortalecimento do mundo da vida, sob a perspectiva habermasiana.

A adoção de atitudes comunicativas e inclusivas que estimulam o protagonismo social reflete a conscientização dos profissionais da informação sobre seu papel como agentes de mudança. Eles se empenham para transformar os dispositivos informacionais em arenas da esfera pública, apoiando os participantes da mediação na conquista de um protagonismo que repercute na sociedade.

A abordagem de protagonismo social articulada por Henriette Gomes encontra um ponto de convergência significativo com a ideia de emancipação de Jürgen Habermas. Ambas as perspectivas enfatizam a importância da participação ativa e informada dos indivíduos na sociedade, visando à transformação social e ao fortalecimento da autonomia individual e coletiva.

Em suas obras, Habermas (1982, 1987, 2016) explora a noção de emancipação como um processo fundamentalmente vinculado ao desenvolvimento da competência comunicativa que abrange a capacidade dos sujeitos de participarem de maneira ativa e significativa em discursos coletivos. Habermas vê a emancipação como um processo progressivo que emerge da socialização argumentativa sobre concepções do mundo, na qual os indivíduos avançam para além do mero entendimento superficial das questões,

mergulhando em discussões profundas que reverberam em solidariedade, significados compartilhados e verdades mutuamente reconhecidas.

O processo de socialização argumentativa é essencial para a formação de uma esfera pública vibrante e democrática. Dentro deste espaço, os sujeitos comunicativos são incentivados a questionar, debater e avaliar criticamente as informações e ideias apresentadas. Ao fazê-lo, os indivíduos desenvolvem uma maior consciência crítica e a habilidade de distinguir entre discursos genuínos e manipulativos. Essa distinção é crucial para a emancipação, pois permite aos sujeitos resistir a formas de poder e autoridade que buscam coagir ou limitar a liberdade de expressão e pensamento, próprias do instrumentalismo do mundo sistêmico (Habermas, 1982, 1987, 2016).

Portanto, o desenvolvimento da competência comunicativa capacita os sujeitos a interagirem com sua comunidade de forma mais substantiva, fomentando a criação de um consenso fundado na compreensão recíproca e no respeito às diferenças. Essa habilidade também viabiliza a participação efetiva dos indivíduos no processo de elaboração de políticas e na dinâmica decisória que influencia sua existência e seu contexto comunitário. Assim, a concepção de emancipação de Habermas amplia-se para além da liberdade individual, abarcando a possibilidade de engajamento produtivo e cooperativo no âmbito social e político.

A condição de emancipado é alcançada não apenas através do envolvimento com discursos coletivos, mas também pelo reconhecimento e incorporação de conteúdos significativos. Isso implica uma apreciação das diversas experiências e perspectivas que os indivíduos trazem para as interações comunicativas, conforme defende Habermas (1982, 1987, 2016). Trata-se da promoção da solidariedade, da alteridade e do entendimento mútuo, que leva os sujeitos a agirem como agentes de mudança e desenvolvimento social, alinhando-se com o objetivo de alcançar uma sociedade mais justa, democrática e inclusiva.

A interseção entre a aceção de emancipação delineada por Habermas e a ideia de protagonismo social, por Henriette Gomes, articulada à abordagem de mediação da informação é identificada, pois as concepções enfatizam a relevância da atuação proativa dos indivíduos na vida coletiva, colocando a comunicação no cerne do processo de fortalecimento comunitário e na geração

colaborativa de consensos. Estas abordagens convergem na preocupação com a participação ativa dos sujeitos na sociedade e se encontram na compreensão de que a comunicação atua como um vetor primordial de fortalecimento coletivo. A formação de consensos e a procura por entendimentos comuns são aspectos tanto na emancipação proposta por Habermas quanto no protagonismo social delineado por Henriette Gomes, refletindo uma visão alinhada sobre a inter-relação social, a solidariedade e o acordo com diferentes. Adicionalmente, as duas perspectivas sublinham a importância de um domínio público pulsante, um espaço onde os sujeitos possam interagir, debater com racionalidade e impactar as configurações sociais.

Assim, a convergência dessas ideias reflete a importância dos espaços informacionais e comunicativos na busca pela emancipação dos sujeitos e na promoção da transformação social. Articuladas, essas abordagens fornecem uma compreensão rica e multifacetada de como as práticas informacionais e as interações comunicativas podem ser empregadas para fortalecer o tecido social, promover a inclusão e contribuir para a construção de um futuro coletivo mais justo e democrático.

5.6.3 Dispositivo informacional dialógico

Ivete Pieruccini (2004, 2007) explora a noção de dispositivo informacional dialógico, enfatizando sua capacidade de facilitar a apropriação cultural pelo usuário, definindo-os como estruturas que interagem diretamente com a realidade, mediante o emprego de um conjunto de recursos – materiais, tecnológicos, simbólicos e relacionais – de modo a permitir o trânsito e a interação dos sujeitos com o vasto universo de conhecimento. A abordagem dialógica empregada por Ivete Pieruccini enfatiza a interação, a negociação de significados e a cocriação do conhecimento, implicando o reconhecimento da multiplicidade de perspectivas e da complexidade dos contextos educacionais em que a informação é buscada e apropriada.

Pieruccini (2004), corroborada por suas reflexões posteriores em parceria com Perrotti (2007), argumenta que o dispositivo informacional é guiado pelas noções de apropriação cultural, posicionando-o como um elemento cultural firmemente enraizado na história, que ultrapassa sua mera

utilidade operacional para emergir como um mediador significativo impregnado de conceitos e significados. Essa visão aponta para a necessidade de reconhecê-los além de suas funcionalidades técnicas, como estruturas enriquecidas por processos simbólicos e narrativas, capazes de contar e transmitir histórias e experiências. A dimensão dialógica confere aos dispositivos informacionais um caráter de espaços vivos e dinâmicos, nos quais o constante compartilhamento e geração coletiva de novos conhecimentos são incentivados e fomentados.

Conforme ressalta Ivete Pieruccini (2004, 2007), a função crítica desses dispositivos os constitui espaços férteis para interlocução e colaboração que convidam indivíduos – sejam eles estudantes, professores, pesquisadores ou o público em geral – a participar ativamente no processo de aprendizado e na criação de conhecimento. Essencialmente, os dispositivos informacionais podem contribuir significativamente para o desenvolvimento de uma comunidade de aprendizado mais engajada e interativa. Este enfoque ressalta a capacidade dos dispositivos informacionais de promover um intercâmbio de ideias, estimulando o interesse investigativo, a criatividade e o pensamento crítico entre os sujeitos informacionais, e, por consequência, enriquecendo o ecossistema informacional com novas perspectivas e conhecimentos.

Um dispositivo informacional dialógico se destaca por promover a interatividade, não apenas permitindo, mas encorajando os indivíduos a buscar, recuperar e se apropriar da informação cultural, além de contribuir ativamente com conteúdo próprio, realizar questionamentos, expressar incertezas e engajar-se em debates emancipadores (Pieruccini, 2004, 2007). Esta abordagem interativa se manifesta na promoção da construção colaborativa do conhecimento, um pilar onde a aprendizagem transcende o individualismo em direção a um esforço conjunto.

A centralidade do sujeito que busca a informação demanda acurada sensibilidade às suas necessidades específicas e aos contextos culturais, educacionais ou sociais em que estão inseridos. Isso implica dispositivos que não apenas fornecem informações, mas que as apresentam de forma relevante e significativa, ressoando com as experiências vividas e os contextos socioculturais. Os dispositivos informacionais dialógicos reconhecem a riqueza e a diversidade do conhecimento, abrangendo tanto fontes formais quanto

experiências pessoais e culturas locais, promovendo uma visão mais inclusiva e democrática do conhecimento. A abordagem de Ivete Pieruccini sobre dispositivos informacionais na perspectiva dialógica ecoa princípios habermasianos quando sublinha a importância da comunicação, da interação simbólica e da participação ativa na aquisição do conhecimento.

A primeira convergência significativa é na promoção da racionalidade comunicativa. Jürgen Habermas (2003, 1990, 2012a, 2012b, 2016) enfatiza que as interações humanas devem aspirar não somente ao sucesso individual, mas ao entendimento mútuo e à coordenação de ações baseadas no consenso. De maneira análoga, Ivete Pieruccini (2004, 2007) enfatiza a importância da comunicação e do conhecimento compartilhado como veículos para alcançar esse consenso, refletindo o ideal habermasiano de interações que transcendem o mero cálculo estratégico em favor da compreensão e colaboração mútuas.

A aproximação com a abrangente ideia de ação comunicativa de Jürgen Habermas reside na compreensão de que espaços informacionais dialógicos e práticas de comunicação baseadas na razão são essenciais para a emancipação dos sujeitos e o fortalecimento da democracia. Ambos abordam a importância da comunicação intencional fundamentada em razão nos âmbitos dos espaços públicos para o fortalecimento da participação deliberativa e democrática.

A ênfase de Ivete Pieruccini na apropriação de conhecimentos, de construção de significados e de identidade nos dispositivos se encontra com a visão habermasiana, na qual a apropriação da informação está intrinsecamente relacionada à competência comunicativa desenvolvida nos âmbitos da personalidade, sob a perspectiva de Habermas. A busca e apropriação da informação constituem partes de um único processo que integram relações materiais, simbólicas e interativas, tanto com as informações em si quanto com suas organizações e dispositivos informacionais, conforme defende Ivete Pieruccini (2004).

Essa concepção dialógica de dispositivos informacionais encontra paralelos significativos na descrição habermasiana da esfera pública, pois ambas ressaltam a importância dos processos comunicativos e da interação no desenvolvimento e na disseminação do conhecimento e na formação de

opiniões públicas. Os dispositivos informacionais dialógicos funcionam como espaços de encontro, onde as informações não são apenas acessadas, mas significativamente apropriadas através da interação e do diálogo. Isso implica uma dinâmica em que as informações são discutidas, reinterpretadas e, continuamente, transformadas em ressignificado “conhecimento em estado de compartilhamento”, na perspectiva de Henriette Gomes (2016, 2017, 2019a, 2019b, 2020).

Por sua vez, a esfera pública constitui-se como um espaço vital para a articulação de visões de mundo, onde ocorre a comunicação de ideias, a exposição de pontos de vista e a formação de opiniões públicas consolidadas sobre temas específicos. Essa rede de comunicação permite o processamento de informações e a síntese de perspectivas divergentes em consensos mais amplos, refletindo a participação democrática e o engajamento cívico (Habermas, 2012b, 2004, 2014).

A esfera pública é concebida como células do mundo da vida onde as ações comunicativas ganham potencial para moldar significativamente a opinião pública e, conseqüentemente, orientar as decisões políticas e sociais. De igual modo, a perspectiva de Ivete Pieruccini enfatiza a comunicação, a participação ativa e a interação como pilares no desenvolvimento de uma consciência crítica, culminando no surgimento de uma sociedade que é simultaneamente informada e engajada em processos democráticos.

Habermas ressalta a importância dos conteúdos linguísticos atinentes ao componente cultural no mundo da vida, onde o estoque de saber e conhecimento é fundamental às ações comunicativas. Pieruccini segue essa via de entendimento quando enfatiza a importância de oferecer recursos eficientes para busca, seleção e recuperação de informações, além de estruturas e linguagens específicas, como sistemas de classificação e interfaces de pesquisa orientadas pelo atendimento das necessidades do sujeito informacional.

Ivete Pieruccini (2004, 2007) defende que elementos como estética, conforto, setorização e continuidade informacional não são meros aspectos físicos de dispositivos informacionais, mas componentes essenciais que moldam a experiência informacional, tornando-a mais rica e significativa. Estes aspectos contribuem para criar um ambiente que não só estimula o acesso e o

processamento da informação, mas também fomenta um desejo intrínseco de permanência e interação no âmbito das ambiências informacionais.

No contexto de arquivos e bibliotecas, por exemplo, essa abordagem reafirma e acentua ainda esses espaços como centros vivos de troca cultural e interação social. Ao integrar o conforto e a estética, os dispositivos informacionais dialógicos vão além da funcionalidade, tocando na instância do prazer e do bem-estar, contribuindo para uma experiência mais acolhedora e inclusiva. Ademais, Ivete Pieruccini (2004, 2007) aponta que a setorização, a continuidade informacional e a variedade de recursos e informações, ressalta a importância de criar espaços organizados intencionalmente para favorecer o deslocamento intuitivo, o acesso facilitado às informações, o aprofundamento nos temas de interesse e o atendimento de múltiplas necessidades e preferências dos sujeitos.

Ao integrar estes elementos na configuração dos dispositivos informacionais, Pieruccini (2004, 2007) manifesta uma preocupação com a totalidade da experiência informacional, reconhecendo que cada aspecto do ambiente contribui para a formação de um espaço que nutre a racionalidade comunicativa e promove a ação comunicativa. Tal concepção de espaços informacionais como entidades vivas e participativas, que transcendem sua funcionalidade básica, ressoa a ideia habermasiana de esfera pública — espaços abertos no mundo da vida para a livre deliberação, construção colaborativa de significados, a formação da opinião pública e para o enriquecimento das dinâmicas sociais e culturais.

Os dispositivos informacionais dialógicos, conforme abordados por Ivete Pieruccini (2004, 2007), corroborado por Pieruccini e Perrotti (2007), servem como arenas essenciais para a incorporação da diversidade de vozes e perspectivas na dinâmica comunicativa, uma ideia que reflete a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas. São estruturados para favorecer a interação e o diálogo, fundamentais para o desenvolvimento de uma esfera pública, e cujo objetivo é o de, além de facilitar o acesso, proporcione condições ao processo de apropriação da informação, criar um ambiente onde o diálogo entre diferentes grupos sociais possa prevalecer, onde o conhecimento seja construído coletivamente e onde as barreiras à participação sejam atenuadas.

Na configuração desses dispositivos, a inclusão do outro vai além de permitir a expressão. Trata-se de valorizar ativamente as contribuições de todos, especialmente daqueles cujas vozes têm sido historicamente ignoradas ou suprimidas. Isso implica uma abordagem e implementação que considera a acessibilidade, a compreensão intercultural e a equidade como princípios orientadores. Assim, os dispositivos informacionais dialógicos tornam-se catalisadores para a participação igualitária, munindo os sujeitos informacionais para o engajamento em discussões que refletem uma variedade de experiências e pontos de vista.

Essa perspectiva está alinhada com a visão habermasiana de um espaço público robusto e vibrante, onde o debate e a deliberação são acessíveis a todos. Habermas argumenta que a participação democrática e a inclusão de diversas perspectivas são essenciais para a dinâmica adequada da sociedade, promovendo compreensão e resolução de questões sociais que são justas e representativas de todos os segmentos da população.

Ao projetar dispositivos informacionais que promovem a interação dialógica e a inclusão do outro, Pieruccini compartilha com Habermas um objetivo comum: fortalecer os pilares da democracia por meio da promoção de um espaço público onde o diálogo inclusivo e a participação ativa não apenas são possíveis, mas encorajados e valorizados. Essa abordagem enriquece o processo de formação e circulação do conhecimento em estado de compartilhamento e contribui significativamente para a construção de uma sociedade mais justa e inclusiva.

Nesse contexto, destaca-se que os mediadores da informação, dentre os quais arquivistas e bibliotecários, engajam-se em ações mediadoras, navegando pela complexa tessitura social marcada pela dualidade inerente ao fenômeno da informação quando interagem com os demais participantes da mediação. E que embora executem ações instrumentais para a concretização dos dispositivos informacionais dialógicos, orientam tais ações sob a égide dialógica, nutrindo a racionalidade comunicativa dos indivíduos envolvidos. Ao promoverem a ação comunicativa, esses mediadores alcançam e articulam as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política da mediação da informação.

Nesse processo, o diálogo entre os participantes é fomentado, potencializando o prazer criativo e estético, e facilitando a apropriação ativa da informação ao respeitar as diferenças e promover a alteridade, fomentando a participação ativa nas questões sociais, posicionando os sujeitos como protagonistas sociais. Tais ações refletem uma compreensão adensada da mediação da informação como um ato embasado na razão comunicativa, visando à valorização do espaço público.

As ideias de Ivete Pieruccini sobre dispositivos informacionais dialógicos e a ação comunicativa de Jürgen Habermas convergem na valorização do diálogo, do entendimento mútuo e da participação democrática, como pilares essenciais para a edificação de uma sociedade mais justa e equânime. Esta congruência teórica sublinha a interação social como veículo para a emancipação, tanto individual quanto coletiva, destacando a importância da comunicação e colaboração na busca do bem comum.

As aproximações entre Ivete Pieruccini e Jürgen Habermas compartilham a visão da centralidade do diálogo e da interação social como veículo essencial para fomentar a emancipação tanto no nível individual quanto coletivo, destacando a importância primordial da comunicação e colaboração para alcançar o bem comum.

5.6.4 Dispositivo *Forum*

A abordagem de Edmir Perrotti (2015, 2016, 2017) advoga uma nova concepção de biblioteca, que ultrapassa a visão tradicional de um espaço meramente destinado à conservação de livros. Perrotti enfatiza a biblioteca como um ambiente de mediação e apropriação cultural, capaz de fomentar a formação de leitores e promover o debate, a participação e a cidadania através do acesso, uso e apropriação da informação. Trata-se do paradigma da biblioteca *forum*, ou dispositivo *forum*, como um espaço que além de proporcionar acesso à informação, estimula a interação, o diálogo e a apropriação da informação, contribuindo para a formação cultural e participação criativa dos usuários.

Retomando a reflexão de Edmir Perrotti (2015, 2016, 2017), o autor apresenta três paradigmas de biblioteca — *templum*, *emporium*, e *forum* —

cada um revelando um enfoque particular sobre a relação entre o espaço biblioteca, o acervo e a sociedade, bem como as maneiras pelas quais o acesso e o uso da informação são concebidos nesses contextos.

O paradigma *templum* designa a biblioteca como um recinto quase sagrado, onde o acesso à informação é cercado de limitações e barreiras, promovendo assim uma segregação do conhecimento. Este modelo, portanto, é uma antítese ao ideal do dispositivo informacional, cujo propósito é democratizar o acesso à informação e incentivar uma interação rica e consciente com o conteúdo disponível. O *templum* simboliza uma concepção antiquada e elitista da biblioteca, onde prevalece a ideia de um templo do saber inacessível à maioria.

Por outro lado, o paradigma *emporium* amplia os horizontes do acesso à informação, funcionando como um centro de distribuição do conhecimento. Ainda que represente um avanço em relação à exclusividade do *templum*, privilegiando a difusão de informações a um público mais amplo, o *emporium* carece da profundidade interativa e da construção coletiva do saber, focando predominantemente na circulação de conteúdo.

Já o *forum* evidencia a visão contemporânea da biblioteca como um espaço vibrante de encontros culturais, diálogos e aprendizados compartilhados, transcendendo a mera disponibilização de informação, engajando usuários e mediadores da informação em um processo ativo de trocas, debates e criação conjunta. O *forum* celebra as diferentes vozes e promove a inclusão, configurando a biblioteca como um pilar fundamental na formação cidadã, cultural e na promoção do protagonismo social.

Edmir Perrotti advoga pelo *forum* como o paradigma mais consoante com as demandas de uma sociedade caracterizada pela busca constante por diálogo, compreensão mútua e ação coletiva. Dentro deste cenário, a biblioteca *forum*, ou dispositivo *forum*, não é somente um repositório da memória social ou um canal de distribuição, mas um local de encontro e cocriação, essencial para fomentar uma cultura de participação ativa, reflexão crítica e engajamento democrático.

Este modelo propõe, então, uma reconfiguração dos espaços bibliotecários, posicionando-os como centros vitais para a articulação de um espaço público inclusivo e crítico. Os sujeitos que buscam a informação são

concebidos não como consumidores passivos, mas como colaboradores essenciais no ciclo de geração e circulação de informação. Este paradigma não apenas valoriza, mas necessita da interação ativa dos participantes da mediação, promovendo um ambiente que estimula a alfabetização informacional e cultural, capacita-os a navegar de forma consciente no vasto universo de informações, dotando-os das habilidades, competências e conhecimentos necessários para lidar criticamente com o conteúdo informacional, conforme defende Edmir Perrotti (2016).

Numa perspectiva habermasiana, o dispositivo *forum* contribui para a reprodução das estruturas simbólicas do mundo da vida, desempenhando um papel crucial no reforço da vitalidade da esfera pública como núcleo de sustentação e desenvolvimento da democracia. Através dessa reconfiguração, os espaços informacionais se tornam laboratórios vivos de democracia, onde cada interação, cada diálogo contribui para a construção de uma sociedade mais informada, crítica e, fundamentalmente, mais engajada.

A aproximação conceitual de dispositivo *forum* com os conceitos de esfera pública e mundo da vida de Habermas evidencia seu papel como um microcosmo reflexivo da sociedade, onde os ideais democráticos podem ser tanto refletidos quanto cultivados. Ao criar condições favoráveis para o diálogo aberto e a interação entre os sujeitos, esses dispositivos contribuem para o fortalecimento do tecido social e cultural, configurando-se como espaços de encontro onde os sujeitos cognoscentes são encorajados a imergir na complexidade da vida comunitária, assumindo um papel ativo e consciente no domínio cívico, impulsionados pela dinâmica da ação comunicativa.

Por conseguinte, Edmir Perrotti (2016) aborda sobre a dimensão formativa da informação, destacando-a como essencial no contexto das interações sociais e culturais no dispositivo *forum*, pois transcende transmissão de dados ou conteúdos, adquirindo um papel central nos processos de mediação e apropriação cultural. Perrotti argumenta que a informação, dentro dos processos sociais e culturais, não deve ser simplificada a esquemas fixos ou reduzida a modelos puramente quantificáveis com objetivos funcionalistas. Ao contrário, é essencial compreender a informação em sua complexidade, considerando sua propriedade intrínseca de lastrear a transmissão e influenciar na construção de saberes, competências, disposições e valores.

A dimensão formativa faz frente a instrumentalização da informação, tendência histórica que priorizava a eficiência, a quantificação e o utilitarismo da informação, utilizada meramente como instrumento ou ferramenta para atingir determinados fins, ignorando sua complexidade intrínseca e seu potencial formativo, conforme denuncia Edmir Perrotti (2016).

A informação detém poder transformador capaz de moldar linguagens, estruturas, ferramentas e procedimentos. Essa dimensão formativa é fundamental para os processos de mediação e apropriação dos conhecimentos informacionais, especialmente na atualidade, onde as dinâmicas sociais e culturais estão em constante e acelerado desenvolvimento (Perrotti, 2016). Deve ser devidamente contemplada e integrada nas práticas educativas e culturais, visando não apenas a transferência de conhecimento, mas também a promoção do desenvolvimento integral do indivíduo e da sociedade.

Nessa perspectiva, Perrotti (2016) defende a necessidade de abordagens que abranjam o desenvolvimento de habilidades técnicas e competências relacionadas à interferência informacional, bem como aspectos políticos, culturais, afetivos e éticos que permeiam seu âmbito. A ideia é articular as múltiplas dimensões do conhecimento — fatos, conceitos, procedimentos, valores, normas e atitudes — de forma a atender às demandas específicas de cada grupo e contexto. Isso implica na adaptação e valorização de diversas linguagens e recursos educativos e comunicativos para alcançar efetivamente essa dimensão formativa, promovendo assim uma cultura informacional que contribua para a formação de cidadãos críticos, ativos e participativos.

Este entendimento corrobora a abordagem de Washington Medeiros e Marli Fidelis (2013) e Marli Fidelis (2014) quando argumentam que a informação possui uma natureza dual, atuando tanto no mundo sistêmico quanto no mundo da vida, conceitos fundamentais na teoria habermasiana. No mundo sistêmico, a informação é vista como um mecanismo de controle e poder, enquanto no mundo vivido, ela é elemento essencial para a comunicação e ação social.

Apesar do crescente esforço na contramão desse instrumentalismo, historicamente prevalecia o uso instrumental da informação como reflexo das ambivalências da sociedade dual, na qual os imperativos sistêmicos colonizam

as estruturas do mundo da vida. Nesse contexto, Marli Fidelis (2014, p. 150) destaca a função social de arquivos, bibliotecas, museus e demais dispositivos informacionais, como células do mundo da vida, enfatizando que “[...] os profissionais da informação precisam cada vez mais tomar para si a responsabilidade de mediadores motivados por intenções interativas e integrativas”, pois cabe a estes atores a função de conduzir a informação à sua dimensão humana e social, consolidando-a como elemento fundamental do mundo vivido.

Nessa direção, a proposição de dispositivo *forum* possui a potência de reorientar o papel da informação na sociedade, deslocando o foco do uso instrumental para uma abordagem que reconhece e valoriza sua dimensão formativa. Constitui-se, portanto, como célula do mundo da vida que transpõe as ações meramente instrumentais e matematizadas para atuar como espaços públicos que promovem a cultura e a educação, mais comunicativa e menos dominada por imperativos sistêmicos.

A projeção efetiva do dispositivo *forum* enquanto esfera pública é intrinsecamente dependente da mediação da informação, ação de interferência que mobiliza suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política. Este processo é conduzido por mediadores informacionais que, cientes de seu papel significativo na sociedade, operam como agentes de transformação social, navegando as complexidades de uma sociedade marcada por uma dualidade essencial, que é a coexistência do mundo da vida, repleto de relações intersubjetivas e comunicação autêntica, com o mundo sistêmico, orientado pela lógica instrumental.

Assim, Edmir Perrotti (2015, 2016, 2017) sublinha que a mediação e apropriação informação é crucial para ativar a dimensão formativa da informação, que envolve os sujeitos em práticas sociais, culturais e políticas, além de promover o acesso ao conhecimento, o diálogo e a participação ativa na construção coletiva de significados. Tal abordagem implica a organização cuidadosa da informação e a criação de conteúdos e serviços significativos, capaz de reverberar as múltiplas vozes presentes na sociedade. Para tanto, nas relações de negociação simbólica e busca por consensos possíveis, os mediadores da informação fomentam a racionalidade comunicativa e o protagonismo social.

Ao reconhecer bibliotecas, arquivos e museus como instâncias educativas e interacionistas, amplia significativamente o papel desses espaços na sociedade. Essa visão supera a concepção desses locais como meros guardadores de acervos, documentos e artefatos, propondo uma transformação para espaços vibrantes que fomentam a interação, o debate e a participação ativa. Do contrário, esses ambientes refletem uma abordagem mais instrumental, podendo alinhar-se ao mero utilitarismo, onde a função prática e utilitária dos ambientes informacionais é priorizada em detrimento de objetivos mais amplos de educação, interação e desenvolvimento crítico dos sujeitos.

Importante ressaltar que nos ambientes informacionais como bibliotecas, arquivos e museus, ações instrumentais são essenciais para alcançar eficiência operacional, otimizar processos e satisfazer as necessidades dos usuários, abrangendo áreas como a facilitação do acesso à informação, preservação do acervo e adoção de inovações tecnológicas. Tais ações visam melhorar a experiência dos envolvidos e assegurar a preservação do patrimônio cultural para futuras gerações, ao mesmo tempo em que incorporam soluções tecnológicas avançadas para modernizar o acesso e a utilização dos recursos. Contudo, é vital equilibrar essas iniciativas com valores éticos e interesses abrangentes que promovam o diálogo, a participação ativa e a reflexão crítica, visando não apenas eficiência, mas também a formação de indivíduos críticos e engajados. A gestão profícua das ações instrumentais, portanto, deve harmonizar objetivos pragmáticos com o compromisso de enriquecer a função educativa e cultural desses espaços, sublinhando a importância de formar sujeitos informacionais conscientes e participativos.

A mediação da informação desempenha um papel fundamental no processo de humanização do saber-fazer nos dispositivos informacionais, atuando como ponte entre o conhecimento disponível e as necessidades, interesses e capacidades agentes da mediação. Essa prática, caracterizada pela interação consciente e direcionada entre mediadores da informação e os mediados, promove o acesso, uso e apropriação significativa da informação. E como se sabe, o processo de mediação da informação inicia-se efetivamente antes mesmo da interação direta com os usuários, através das ações de

interferência indiretas e implícitas realizadas pelos profissionais da informação orientados por interesses comunicativos.

Significa dizer que a efetividade do dispositivo *forum* reside na integração equilibrada entre ações instrumentais e comunicativas, facilitada pela mediação da informação. As ações instrumentais asseguram a eficiência operacional e a acessibilidade dos recursos informacionais, enquanto as ações comunicativas estimulam a interação, a compreensão mútua e o engajamento ativo dos agentes da mediação.

Além da convergência com a acepção de esfera pública, percebe-se notável aproximação do conceito de dispositivo *forum* com os componentes estruturais do mundo da vida — cultura, sociedade e personalidade. Perrotti (2015, 2016, 2017) vê esses ambientes como espaços de transição e interação entre diferentes culturas, refletindo a visão de Habermas da cultura como um reservatório de saberes e interpretações essenciais para a comunicação e o entendimento mútuo. Essa capacidade de facilitar a transição cultural, fundamental no solo do mundo vivido, destaca a relevância dos ambientes de mediação na promoção da compreensão intercultural. Adicionalmente, a ênfase na interação e participação ativa dos usuários em processos de aprendizado e negociação de significados ressalta o aspecto social do mundo da vida, em que a sociedade é um espaço regulado por normas que promovem a solidariedade e a coesão social.

Além disso, a ativa apropriação de signos e a participação na criação cultural no dispositivo *forum* estão alinhadas com a concepção habermasiana de personalidade, que compreende a formação de identidades e das competências necessárias para o engajamento na comunicação e no processo de entendimento. Portanto, os dispositivos *forum*, ao promoverem essas dinâmicas de interação cultural, social e pessoal, reafirmam a importância da mediação da informação como um elemento-chave para o enriquecimento do mundo da vida e a promoção da emancipação social.

As aproximações entre as concepções de Perrotti e os princípios habermasianos sublinha a importância crucial da comunicação, da interação cultural, da participação social ativa e do desenvolvimento de competências comunicativas na construção de entendimento mútuo e na formação sociocultural. Ambas as perspectivas destacam a comunicação e a interação

simbólica como fundamentais para a compreensão e a interação dialógica, reforçando a visão de que a mediação da informação e os processos de aprendizagem colaborativa são essenciais para a emancipação e o desenvolvimento sociocultural.

Importante apontar que o dispositivo *forum* de Perrotti se constitui como um aprofundamento do dispositivo informacional dialógico de Pieruccini. Essa perspectiva implica uma expansão e detalhamento das ideias fundamentais presentes no conceito de dispositivo informacional dialógico. Pieruccini desenvolve uma abordagem que valoriza a interação e diálogo entre os sujeitos na busca e relação com os conteúdos informacionais, enfatizando a apropriação cultural e a participação ativa. Já Perrotti avança ao explorar em profundidade como essas interações podem ser estruturadas em ambientes específicos, concebidos para facilitar ainda mais a troca de ideias, o debate e a negociação de significados.

O dispositivo *forum*, portanto, é apresentado como um ambiente de mediação que promove intensamente a participação ativa e engajada, focando na capacidade dos usuários de contribuir para e influenciar coletivamente a construção do conhecimento e o discurso público. Assim, o conceito de dispositivo *forum* pode ser visto como um complemento e extensão do trabalho de Pieruccini, oferecendo percepções adicionais sobre como a mediação da informação pode reverberar na participação cívica, na democracia deliberativa e no desenvolvimento cultural, oferecendo espaços que são explicitamente destinados ao debate, à troca de ideias e à negociação de significados, potencialmente incorporando uma dimensão mais estruturada de interação e engajamento comunitário.

5.6.5 Negociação cultural e integrativa

As ambivalências da sociedade dual e suas dinâmicas sociais, conforme indicadas por Habermas, demandam sobremaneira que os mediadores ajam de forma consciente, desempenhando o papel de facilitadores na comunicação entre os participantes das ações de mediação, a resolução decorrente da própria ação de interferência, como propõe Almeida Júnior (2006, 2009, 2015).

Nesse contexto, a negociação, conforme discutido por Amanda Leal de Oliveira (2014), se destaca como um instrumento tanto para resolver questões práticas, como também para fortalecer as relações interpessoais, promovendo uma coexistência saudável e colaborativa. Trata-se de um processo complexo de diálogo entre duas ou mais partes que buscam encontrar uma solução para um problema compartilhado. Este processo não se limita apenas a atender às necessidades e interesses das partes de maneira aceitável, mas também visa criar espaço para opções de ganhos mútuos e alternativas que resultem em acordos possíveis.

A abordagem de Amanda Leal de Oliveira (2014) sobre a negociação, como um intrincado processo de discussão para resolver problemas comuns entre duas ou mais partes, encontra ressonância nos conceitos de Habermas, no âmbito da teoria da ação comunicativa. A busca por consenso na interação intersubjetiva, destacada por Habermas, também é evidente na abordagem de Amanda Leal de Oliveira, que visa permitir que as partes cheguem a acordos satisfatórios para suas necessidades e interesses de maneira aceitável.

Oliveira (2011, 2014, 2016, 2018) destaca a importância da negociação cultural na dinâmica da mediação da informação, apontando para sua eficácia em promover o acesso igualitário ao conhecimento e na construção de sociedades mais conscientes e participativas. Oliveira situa a mediação da informação como essencial tanto para facilitar o acesso ao conhecimento quanto para estimular a consciência e o diálogo entre grupos sociais diversos, contribuindo igualmente para a resolução de conflitos e para a identificação de soluções que sejam amplamente aceitas pelos participantes.

Na perspectiva de Amanda Leal de Oliveira (2011, 2014, 2016, 2018), o conflito é visto como uma ocasião propícia para o intercâmbio e a expressão de diversidades culturais e visões de mundo, situando a negociação cultural como uma ferramenta essencial para fomentar diálogos construtivos, alcançar acordos consensuais e promover uma coexistência enriquecida pelas diferenças. Oliveira (2014) ressalta que a eficácia da negociação cultural depende da habilidade dos participantes de reconhecer e respeitar essas diferenças durante o processo de negociação, visando a soluções que transcendam a mera resolução do conflito para promover o entendimento e respeito mútuos. Esse processo busca desenvolver significados compartilhados

e estabelecer relações equitativas entre diversas culturas, criando espaços públicos inclusivos onde a diversidade de perspectivas é não apenas acolhida, mas ativamente engajada na cocriação de uma realidade comum.

Ao examinar diferentes abordagens de negociação — estratégica ou instrumental, distributiva e integrativa — Oliveira (2014) enfatiza a eficácia da negociação integrativa. Esta é entendida como um processo ativo que vai além do ajuste de conflitos, direcionando-se para o estabelecimento de acordos proveitosos para todos os participantes. Tal abordagem se alinha aos princípios da negociação baseada em interesses, enfatizando a geração de valor comum, eficácia na comunicação e a colaboração. O contrário da negociação distributiva, que frequentemente se caracteriza por um jogo de soma zero, onde o ganho de uma parte é a perda de outra, a negociação integrativa busca valorizar as necessidades, desejos e interesses subjacentes dos envolvidos para identificar soluções criativas que atendam a todos de forma equitativa.

Dentro desse processo, a troca aberta de informações e a comunicação profícuas são essenciais, pois permitem que os participantes compreendam melhor as posições uns dos outros e colaborem na criação de valor adicional, em vez de meramente dividir o valor existente. A negociação integrativa, portanto, incentiva os participantes a adotarem uma postura cooperativa, considerando a negociação como uma oportunidade para fortalecer relações, construir confiança e promover a coesão social.

Neste contexto, Oliveira ressalta a importância da negociação cultural como uma faceta da negociação integrativa, onde o reconhecimento e a valorização da diversidade cultural são considerados elementos-chave para o adensamento do processo de negociação. Ao abarcar a pluralidade de identidades, experiências e perspectivas, a negociação integrativa fomenta um ambiente onde a comunicação inclusiva e a participação ativa de todos os envolvidos são incentivadas, contribuindo para a construção de soluções inovadoras e sustentáveis que refletem as complexidades sociais.

A negociação integrativa desempenha um papel central no alcance das dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política inerentes à mediação da informação, contribuindo significativamente para o estímulo ao protagonismo social, pois oferece uma abordagem específica que pode ser aplicada dentro dessa perspectiva para alcançar resultados mais eficazes e

harmoniosos em situações interculturais na perspectiva da negociação cultural. Este enfoque é destacado como um mecanismo fundamental e contínuo dentro da esfera da mediação da informação, salientando a imperiosa necessidade de estratégias que promovam o entendimento compartilhado, a colaboração efetiva e o respeito pela diversidade sociocultural. Assim, desempenha uma função primordial não apenas na solução de conflitos, mas também na facilitação da integração entre distintos indivíduos ou grupos (Oliveira, 2014).

Esse processo demanda uma abordagem ponderada e deliberada, na qual o objetivo não se limita ao triunfo em um conflito ou à imposição de uma visão singular, mas à formação de um terreno comum que atenda de maneira justa a todos os participantes. Tal abordagem envolve um esforço diligente na busca pelo entendimento mútuo e o respeito pelas diferenças, reconhecendo o valor que a diversidade de perspectivas e vivências contribui para a elaboração das soluções.

Nas ações de mediação da informação, a negociação é imprescindível para facilitar o acesso a informações precisas e pertinentes, administrando simultaneamente as diversas necessidades, expectativas e visões dos sujeitos envolvidos. Mediadores da informação, como bibliotecários e arquivistas, atuam como facilitadores nesse processo, empregando competências e habilidades de negociação para transpor barreiras informacionais, atenuar distorções e assegurar que a apropriação da informação se configure como via para a integração social e o fortalecimento do tecido comunitário.

Além disso, a focalização na manutenção de relações duradouras enfatiza a dimensão relacional que é fundamental à mediação da informação. O êxito nessa área não se restringe à transmissão de informações, mas abrange a capacidade de construir, estabelecer e manter relações de confiança e respeito recíproco entre mediadores da informação e mediados. Portanto, a negociação emerge como um elemento imprescindível na constituição de dispositivos informacionais dialógicos que, além de disponibilizar conteúdos linguísticos significativos, promove o acolhimento, a inclusão e a promoção do engajamento colaborativo.

A visão de Amanda Leal de Oliveira acerca da negociação cultural revela significativas convergências com a teoria da ação comunicativa de Jürgen Habermas. Essa interseção, marcada pela abordagem integrativa de Amanda

Leal de Oliveira e pelos princípios habermasianos, destaca uma profunda conexão com os conceitos de ação comunicativa e racionalidade comunicativa, além da imprescindibilidade das pretensões de validade em discursos e o reforço da esfera pública.

Habermas (2003, 2012a, 2012b) ressalta a importância de uma comunicação pautada no entendimento mútuo, na qual os participantes se empenham em apresentar argumentos autênticos, agir de maneira ética conforme normas e valores reconhecidos, e expressar sinceridade em suas intenções. Esse processo possibilita que os envolvidos validem, aceitem, questionem ou rejeitem os argumentos apresentados. Segundo Oliveira (2014), as partes envolvidas no diálogo buscam alcançar resoluções compartilhadas por meio de um processo dialógico que respeita e valoriza as identidades diversas. Essa dinâmica promove uma interação diversificada e constante de distintas perspectivas e vivências, considerando as diferenças não como um obstáculo, mas como um recurso valioso para o consenso mútuo.

Amanda Leal de Oliveira (2011, 2014, 2016, 2018) destaca a relevância da negociação cultural como ferramenta e valor para estimular comunicações eficazes e interações enriquecedoras entre culturas distintas, visando atingir um entendimento mútuo e um respeito compartilhado. Essa concepção ressoa com a teoria da ação comunicativa de Habermas, a qual enfatiza o diálogo racional como via para o entendimento mútuo e a formação de consensos sociais. Ambos os conceitos sublinham a comunicação como um elemento fundamental para superação de divergências e fortalecimento de uma sociedade mais coesa e emancipada. Essa perspectiva está alinhada com o consenso basilar proposto por Habermas, no qual os interlocutores se unem na convicção de que validar as pretensões é crucial para um diálogo voltado ao entendimento.

A abordagem de Amanda Leal de Oliveira (2011, 2014, 2016, 2018) sobre negociação se aproxima do destaque que Habermas imprime ao discurso racional que permite a contribuição de todos na busca por consensos, além da valorização da participação social, o reconhecimento da diversidade e o envolvimento em práticas comunicativas direcionadas ao entendimento mútuo como caminhos para a emancipação dos sujeitos. Assim, Oliveira e Habermas fornecem perspectivas significativas sobre a estruturação da

comunicação e da participação democrática que fomentam a emancipação dos sujeitos, evidenciando a importância fundamental do diálogo, da inclusão do outro na construção de sociedades mais justas e equânimes.

Na teoria da ação comunicativa de Habermas, destaca-se a capacidade dos indivíduos de participar ativamente em discursos democráticos, visando legitimar as decisões coletivas por meio de um consenso fundamentado na razão. Por outro lado, na mediação da informação, a inclusão de diversas perspectivas e a promoção de uma comunicação que transcenda as diferenças individuais e culturais são fundamentais para alcançar compreensão e cooperação. A negociação, sob a perspectiva habermasiana, em processos de mediação da informação direciona os participantes da ação mediadora a se envolverem ativamente no processo comunicativo.

Esta participação ativa, que reconhece, respeita e valoriza as diferentes vozes, ressoa com a concepção habermasiana de uma sociedade democrática, na qual a emancipação é estimulada pela capacidade dos indivíduos de se envolverem de maneira livre e equitativa na esfera pública. Deste modo, as ações mediadoras, fortalecidas pela integração com processos de negociação e guiadas por princípios éticos, ocupam um papel vital na reconfiguração de dispositivos informacionais, enquanto espaços públicos inclusivos, que podem e devem atuar para dirimir as desigualdades de oportunidades.

Habermas, concentrando-se nas condições ótimas de comunicação, considera o estabelecimento de um espaço público dinâmico e o exercício da deliberação pautada na igualdade e na liberdade de expressão como cruciais para a emancipação. Possibilitar que os sujeitos questionem e confirmem assertivas por meio de um diálogo racional não só ajuda a alcançar consensos possíveis, mas também a impulsionar a autonomia, incentivando a participação efetiva na validação das normas sociais.

No entendimento de Oliveira (2014), a negociação cultural é caracterizada pela troca dinâmica de ideias, percepções e experiências, onde os envolvidos estão dispostos a ajustar suas posições para atingir um consenso benéfico para todos. Esse processo é caracterizado pelo reconhecimento da diversidade, que não é apenas tolerada, mas valorizada como um recurso de valor inestimável. Essa abordagem aprimora a integração e cooperação entre diferentes visões participantes dos processos

informativos, fortalecendo o mundo da vida e a reprodução de seus elementos fundamentais.

Jürgen Habermas (2003, 2012a, 2012b), sublinha a importância das pretensões de validade — verdade, correção normativa e sinceridade — como pilares da ação comunicativa. A busca pela verdade implica em assegurar a exatidão e a fiabilidade factual das afirmações feitas pelo falante, criando um fundamento robusto para a interação dialógica. Simultaneamente, a sinceridade abrange a expressão genuína das experiências subjetivas do emissor, fomentando a confiança entre os envolvidos na comunicação. Adicionalmente, a correção normativa diz respeito à conformidade dos proferimentos linguísticos com o contexto normativo predominante, requerendo que as interações e os discursos se alinhem com as normas e valores reconhecidos pela coletividade.

Estas pretensões de validade dos argumentos constituem a estrutura ética da comunicação orientada ao entendimento. Para que consensos e um entendimento recíproco sejam alcançados, é necessário que os interlocutores partilhem a convicção de que expressar fatos com precisão, demonstrar sinceridade nas expressões subjetivas e agir de maneira ética conforme as normas sociais são pré-requisitos fundamentais. Esse espectro de pretensões delimita o terreno para uma comunicação que transcende a transferência de dados, visando igualmente a criação de significados coletivos e o fomento de uma compreensão efetiva entre os participantes.

A pretensão de verdade está intrinsecamente ligada à correção e à factualidade das proposições ou declarações acerca do mundo objetivo. Quando um indivíduo faz uma afirmação que se propõe verdadeira, ele implicitamente sugere que tal afirmação pode ser fundamentada em fatos ou evidências. Durante o processo comunicativo, ao abordar questões de verdade, os participantes se envolvem em uma validação da exatidão das declarações sobre objetos, eventos ou circunstâncias no mundo. A verdade representa uma pretensão que pode ser corroborada por meio de observação, experimentação ou análise lógica, variando conforme o contexto em discussão.

Sob a óptica da verdade, ressalta-se a importância da constante troca de ideias, percepções e vivências no âmbito da negociação cultural, exigindo um esforço coletivo para expressar e compartilhar informações de forma

transparente. Para além da apresentação de informações verídicas, cabe aos mediadores da informação orientar os usuários na distinção entre dados confiáveis e aqueles que são falsos ou equivocados, promovendo habilidade de alfabetização informacional e de pensamento crítico.

A correção normativa diz respeito à conformidade de atos ou enunciados com as normas, valores e expectativas sociais vigentes em um contexto específico. Essa pretensão abarca questões de moralidade, equidade e deveres sociais, envolvendo a legitimidade das normas que regem as interações humanas e as estruturas do mundo social. Ao discutir a adequação normativa de uma ação ou enunciado, busca-se um consenso sobre se tais condutas ou discursos estão em conformidade com os padrões morais e princípios aceitos pela comunidade. Isso requer a negociação de entendimentos mútuos e a interpretação das normas sociais vigentes.

Ao promover a integração e a cooperação entre perspectivas diversas, os participantes buscam agir em consonância com as normas consensuais, contribuindo para o desenvolvimento de uma sociedade diversificada e democrática. Os mediadores são incentivados a guiar suas ações por princípios éticos e valores profissionais, garantindo que as interações sejam equitativas, respeitadas e imparciais, aderindo a diretrizes éticas como, por exemplo, o respeito à privacidade e à confidencialidade no tratamento das informações dos participantes.

A sinceridade ou autenticidade diz respeito à franca expressão dos estados emocionais ou intenções do falante, relacionadas ao seu mundo interior. Espera-se que, ao compartilhar convicções, as expressões sejam autênticas, refletindo com precisão as experiências internas do indivíduo. A sinceridade é fundamental para construir confiança nas interações interpessoais, exigindo dos participantes da comunicação uma demonstração de abertura e vulnerabilidade ao revelarem suas identidades e a noção individual de si mesmo. Diferente das pretensões de verdade e correção normativa, avalia-se a sinceridade pela coerência nas ações do indivíduo ao longo do tempo e pela expectativa mútua de honestidade.

Para que a ação comunicativa em contextos informacionais se efetive de forma genuína mediante ações mediadoras, é imprescindível que os envolvidos atendam às expectativas de validade, fundamentais para instigar um diálogo

embasado e alcançar consenso na interação discursiva. Essas expectativas de validade são o alicerce da comunicação voltada para o entendimento. Em um cenário ideal de interação discursiva, livre de coerção e caracterizado pela igualdade de oportunidades de participação, os interlocutores utilizam essas expectativas para avaliar a validade dos argumentos alheios e convergir a um consenso motivado racionalmente.

Neste contexto, os mediadores da informação, como arquivistas e bibliotecários, desempenham o papel de apresentar as informações de forma compreensível para o público, ao mesmo tempo em que fomentam interações comunicativas, respeitando as diversas identidades de indivíduos, grupos e coletividades e. Ao agir dessa maneira, promove-se a coesão social e fomenta-se a emancipação, assegurando que o entendimento mútuo seja alcançado por meio de processos deliberativos que prezem pela verdade, pela justiça normativa e pela sinceridade.

Na perspectiva da negociação cultural, a contribuição individual dos participantes é essencial para a elaboração de um acordo mutuamente benéfico. Destaca-se, portanto, a importância da sinceridade e da autenticidade nas intenções manifestadas, refletindo a busca da verdade pessoal dos interlocutores. É imprescindível que os participantes da negociação ofereçam informações precisas e fidedignas, fundamentando suas orientações em fontes de credibilidade e evitando qualquer distorção ou omissão deliberada da verdade.

Portanto, para que a mediação em ambientes informacionais se concretize como *locus* genuíno da ação comunicativa, é crucial que os agentes mediadores observem essas expectativas de validade. O diálogo autêntico e a formação de consenso são viáveis somente quando as informações compartilhadas são compreensíveis, verídicas, embasadas em evidências sólidas e em harmonia com normas e valores reconhecidos. O cumprimento dessas expectativas é essencial para fomentar o entendimento mútuo e a emancipação dos indivíduos no processo de busca e apropriação da informação.

A negociação precisa estar eivada de expressão sincera e autêntica dos participantes, refletindo suas experiências e interesses. Esta conformidade com a validade da sinceridade, segundo Habermas, facilita o entendimento mútuo e

respeita a singularidade dos participantes. Assim, a troca honesta e a expressão genuína de intenções em um ambiente de negociação mediada cultivam a dimensão da personalidade, ao criar um espaço dialógico onde as experiências podem ser compartilhadas autenticamente. Isso promove uma comunicação mais clara e contribui para acordos que satisfazem os participantes da ação mediadora.

No âmbito da negociação cultural e integrativa, o respeito à pretensão de verdade assume uma dimensão crucial que está intrinsecamente ligada à cultura, refletindo o componente cultural do mundo da vida. A compreensão da verdade é profundamente influenciada por valores, normas e entendimentos compartilhados, que variam significativamente entre diferentes culturas. Cada cultura tem suas próprias noções do que é considerado verdadeiro, aceitável e relevante, e essas percepções moldam as negociações culturais, introduzindo um complexo mosaico de visões de mundo.

Durante a negociação, as partes envolvidas não somente trocam informações através de atos de fala, mas também manifestam elementos de seu acervo cultural, que significativamente influenciam suas percepções e interpretações da realidade. Assim, a verdade em tal contexto é não somente um conceito abstrato, mas é vivenciada e interpretada através de lentes culturais específicas, ressaltando a necessidade de reconhecer e valorizar a diversidade cultural nas tentativas de alcançar um entendimento mútuo.

Esta busca por consensos possíveis, fundamentada na comunicação linguística mediada, é essencial para a reprodução cultural do mundo da vida, enfatizando a importância de uma interação comunicativa livre de coerção. A noção de correção normativa é igualmente vital, alinhando-se com a dimensão social do mundo da vida e contribuindo para a manutenção da coesão social e da integridade das estruturas normativas partilhadas.

A utilização de critérios objetivos, tais como normas justas e princípios éticos, orienta as interações no âmbito do processo de negociação, provendo uma base sólida para a construção de consensos baseados nos melhores argumentos. Isso propicia uma negociação livre e robusta, essencial para resistir às influências coercitivas do mundo sistêmico. Tal abordagem não apenas preserva a integridade das interações, mas também promove uma perspectiva integrativa e abrangente que transcende as limitações impostas por

estruturas de poder e controle, facilitando um engajamento mais autêntico e menos condicionado entre as partes envolvidas.

Portanto, ressalta-se a fundamental importância da verdade, da sinceridade e da conformidade com as normas na construção de uma sociedade mais justa, protagonista e emancipada. Esses elementos estão intrinsecamente ligados à racionalidade comunicativa, que avalia e endossa essas pretensões de validade por parte dos participantes em interações comunicativas, permitindo um engajamento substancial na busca consensual de entendimento, e, por extensão, à ação coordenada e à transformação social.

A racionalidade comunicativa, conforme delineada por Jürgen Habermas, representa um paradigma fundamental para compreender as dinâmicas de interação social e discursiva que transcendem as meras transações instrumentais ou estratégicas. Habermas contrasta essa forma de racionalidade com a racionalidade instrumental, que se foca na obtenção de resultados eficientes mediante a aplicação de meios técnicos ou estratégicos. Enquanto a racionalidade instrumental é caracterizada pela eficácia na realização de fins específicos, a racionalidade comunicativa busca a formação de consenso e entendimento através do melhor argumento.

Assim, a essência da racionalidade comunicativa reside na capacidade dos participantes de um diálogo de levantar, criticar e defender pretensões de validade em três domínios fundamentais: a verdade das proposições (relativas ao mundo objetivo), a correção normativa das ações (relativas ao mundo social), e a sinceridade das expressões (relativas ao mundo subjetivo). Esses três domínios refletem diferentes aspectos da vida humana e exigem um engajamento crítico e reflexivo dos sujeitos.

Habermas postula que, no processo comunicativo, os participantes não estão meramente trocando informações ou persuadindo uns aos outros a aceitar pontos de vista individuais. Em vez disso, estão comprometidos pelo esforço conjunto de alcançar um entendimento comum que possa servir como base sólida para a coordenação de atitudes e ações.

Dentro deste quadro, a argumentação racional emerge como a ferramenta central através da qual os participantes discutem suas pretensões de validade, explorando a veracidade de afirmações factuais, a justeza de

normas sociais e a sinceridade de expressões subjetivas. A capacidade de argumentar racionalmente e de avaliar criticamente as pretensões de validade é fundamental para a operacionalização da racionalidade comunicativa. Este processo é orientado pelo ideal do discurso desimpedido, em que todos os participantes têm igualdade de oportunidades para contribuir, questionar, e refinar o diálogo em busca de um consenso genuíno.

A racionalidade comunicativa, portanto, está profundamente enraizada na intersubjetividade, reconhecendo que o entendimento mútuo e a formação de consensos possíveis são alcançados não pela imposição de uma vontade sobre a outra, mas pelo reconhecimento e pela aceitação voluntária de argumentos fundados na razão. Esse processo evidencia o entendimento de Habermas de que a esfera pública, quando alimentada por interações embasadas na racionalidade comunicativa, tem o potencial de sustentar uma sociedade democrática que valoriza o diálogo, a participação ativa e o compromisso ético com a verdade, a justiça e a autenticidade.

Nessa direção, Amanda Leal de Oliveira se opõe à abordagem estritamente estratégica da negociação, ressaltando a limitação de tal perspectiva, que tende a priorizar a eficiência e a obtenção de resultados específicos, frequentemente à custa da compreensão, da valorização das identidades e da consideração das dinâmicas relacionais. A negociação instrumental, centrada em táticas e estratégias para maximizar interesses individuais, falha em reconhecer a riqueza dos contextos socioculturais e a importância de valores compartilhados e do impacto nas relações humanas. Esse enfoque instrumental, conforme apontado por Oliveira, não abarca a complexidade das interações humanas nem a mediação cultural que pode ser facilitada por um terceiro, como um mediador, essencial para promover entendimentos mais equitativos e respeitosos.

Esta perspectiva encontra ressonância na crítica de Habermas à predominância da racionalidade técnica e das ações instrumentais na sociedade moderna (Habermas, 1987, 1990, 2012b). Para Habermas, embora tais abordagens sejam necessárias para a realização de objetivos específicos, elas não devem suplantam a racionalidade comunicativa e as ações orientadas para o entendimento mútuo. Habermas argumenta que o conhecimento e a ação devem ser empregados em prol de interesses comunicativos,

promovendo a emancipação e resistindo a colonização do mundo da vida pelo mundo sistêmico. Assim, torna-se vital estabelecer espaços no mundo da vida que funcionem como extensões da esfera pública, onde prevaleça a negociação cultural e integrativa.

Nessa perspectiva, o dispositivo *forum*, tal como proposto por Edmir Perrotti, emerge como um exemplo desses espaços abertos no mundo da vida, que não apenas provê acesso à informação, mas também promove a interação, o diálogo e a participação ativa dos usuários, respeitando a diversidade e estimulando o debate em torno do acesso, uso e apropriação da informação. Dessa forma, o dispositivo *forum* se estabelece como um espaço da efetiva negociação cultural e integrativa, que se fortalece enquanto extensão da esfera pública, desafiando a lógica predominante do mundo sistêmico. Portanto, a convergência entre as críticas de Oliveira à negociação estratégica e a visão habermasiana sobre a importância da racionalidade comunicativa e da ação orientada para o entendimento sublinha a importância de fomentar espaços de diálogo e entendimento que priorizem valores comunicativos sobre interesses meramente instrumentais.

Oliveira ressalta a importância do aprimoramento contínuo dos profissionais da informação, visando capacitá-los com subsídios para negociação e a mediação consciente. Importante que essa formação contínua assegure que os profissionais sejam versados tanto nas habilidades técnicas quanto nas capacidades de negociação, permitindo a implementação de ambientes que facilitem interações significativas. Ao aliar competências técnicas à orientação fundamentada na racionalidade comunicativa, a formação desses profissionais torna-se fundamental para fomentar a aplicação de abordagens integrativas e dialógicas no âmbito dos dispositivos informacionais.

Essenciais na garantia do acesso e apropriação da informação, os agentes da mediação desempenham um papel crucial, especialmente no suporte a grupos historicamente excluídos, através do desenvolvimento de programas voltados à superação de barreiras de acesso e utilização da informação. Esta inclusão ativa é fundamental para a concretização de uma sociedade genuinamente democrática e equitativa, onde o acesso à informação é compreendido como direito inalienável de cada cidadão.

Vale destacar que a abordagem de negociação cultural e integrativa, conforme proposta por Oliveira, constitui um pilar fundamental na construção de um entendimento compartilhado e na resolução construtiva de conflitos, promovendo uma coexistência pacífica e enriquecedora. Esse processo está alinhado com o alcance das dimensões da mediação da informação — dialógica, estética, formativa, ética e política — valorizando a diversidade cultural e estimulando uma participação ativa e consciente na sociedade.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para elucidar o propósito de investigar as interseções entre o pensamento de Habermas e as abordagens teóricas da mediação da informação, visando a emancipação dos sujeitos, esta pesquisa se debruçou sobre contribuições fundamentais no campo da Ciência da Informação. Para demonstrar o percurso do estudo, optou-se por uma apresentação concisa nessas considerações finais, orientada em torno dos objetivos específicos delineados.

No cumprimento do primeiro objetivo, que consistiu em identificar pesquisadores da Ciência da Informação cujos estudos têm abordado a mediação da informação sob perspectivas emancipatórias dos sujeitos sociais, procedeu-se, num primeiro momento, ao levantamento das obras mais significativas de Habermas que integrem suas ideias fundamentais. Desse levantamento, foram selecionadas as obras *A Mudança Estrutural da Esfera Pública*, *Teoria da Ação Comunicativa* e *Consciência Moral e Agir Comunicativo*, por figurarem entre as principais obras que abrigam os elementos centrais da teoria da ação comunicativa, desde seu germe até sua expansão conceitual.

No domínio da mediação da informação, procedeu-se à análise dos estudos de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, Henriette Ferreira Gomes, Ivete Pieruccini, Edmir Perrotti e Amanda Leal de Oliveira. Esses autores foram selecionados devido a relevância de seus conceitos e abordagens no campo, destacando-se o conceito de mediação da informação proposto por Almeida Júnior, que orientou a seleção da amostra deste estudo. A articulação dessas perspectivas com as de Habermas proporcionou uma compreensão aprofundada da mediação da informação, sublinhando seu papel essencial na promoção de uma sociedade emancipada.

Uma análise cuidadosa das obras selecionadas foi realizada para atingir o segundo objetivo que visava levantar as temáticas centrais dos estudos sobre mediação da informação identificados, que pudessem representar pontos de convergências das abordagens teóricas da mediação da informação com a teoria da ação comunicativa de Habermas. Neste contexto, as contribuições de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior foram notáveis, especialmente na

formulação do conceito de mediação da informação. Em colaboração com Raquel Santos e Ana Cláudia Sousa, Almeida Júnior também explorou sobre os valores atribuídos à mediação da informação pelos participantes, promovendo uma prática mediadora que é consciente, intencional e voltada ao fortalecimento da cidadania e ao desenvolvimento humano.

Henriette Ferreira Gomes amplia essa perspectiva ao delinear as cinco dimensões constitutivas da mediação da informação: dialógica, estética, formativa, ética e política. Esta abordagem teórica proporciona um entendimento abrangente de como as ações mediadoras impactam não apenas o acesso à informação, mas também o fomento ao protagonismo social. Ivete Pieruccini avançou ao introduzir o conceito de dispositivo informacional dialógico, que prioriza a interação e a troca cultural no processo de apropriação da informação, e sublinha a importância de criar ambientes propícios ao diálogo intercultural e à construção coletiva do conhecimento.

Por sua vez, Edmir Perrotti levou a discussão adiante com a introdução do conceito de dispositivo *forum*, centrado na aprendizagem colaborativa e na participação ativa. Finalmente, Amanda Leal de Oliveira explorou a negociação cultural e integrativa como uma abordagem inovadora na mediação da informação, focada na resolução de conflitos e na promoção da diversidade.

Para atingir o objetivo de verificar entre os pontos de convergências levantados, os eixos centrais das abordagens teóricas desses estudos sobre mediação da informação que mais se aproximam dos conceitos e princípios constitutivos da abordagem teórica habermasiana, representando tendência e possibilidade de diálogo entre elas, realizou-se a análise de todo o conteúdo, num constante processo hermenêutico habermasiano.

Observou-se que a busca por convergências entre as teorias de Habermas e as abordagens teóricas da mediação da informação vai além do escopo acadêmico, representando uma prática essencial para fortalecer a esfera pública, promover a inclusão e contribuir para a formação de uma sociedade mais justa e emancipada. Esta tese sustenta que alinhar as abordagens teóricas da mediação da informação com a teoria da ação comunicativa de Habermas possibilita uma análise crítica sobre o potencial transformador da informação quando mediada de maneira intencional, consciente e ética.

As contribuições de Oswaldo Francisco de Almeida Júnior, ao apresentar o conceito de mediação da informação e, em colaboração com Raquel Santos e Ana Cláudia Sousa, ao examinar os valores associados à ação mediadora, demonstram um alinhamento com a racionalidade comunicativa e o engajamento público ativo, propostos por Habermas. Ao delinear as dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política como componentes fundamentais da mediação, Henriette Ferreira Gomes destaca o impacto desses elementos nas ações mediadoras para o desenvolvimento do protagonismo e da emancipação social. Essas abordagens reforçam a importância da mediação da informação como uma ação ética de interferência, que busca promover a participação democrática e a autonomia dos sujeitos na sociedade contemporânea.

Ivete Pieruccini avança com o conceito de dispositivo informacional dialógico, destacando a necessidade de promover o diálogo entre diferentes culturas e a colaboração na construção do conhecimento, o que está em consonância com a teoria da ação comunicativa de Habermas. Por sua vez, Edmir Perrotti propõe o conceito de dispositivo *forum*, que visa estimular a aprendizagem colaborativa e a participação ativa, fortalecendo uma esfera pública inclusiva e dinâmica. Tais conceitualizações corroboram com a ênfase de Habermas na importância do diálogo e da participação democrática na esfera pública. Já Amanda Leal de Oliveira destaca a negociação cultural e integrativa como uma estratégia e como um valor da mediação da informação, que promove a diversidade e a resolução de conflitos, alinhando-se com a ética do discurso de Habermas e com o ideal de uma sociedade democrática baseada na participação igualitária.

A análise revela que a mediação da informação, quando intencionalmente posicionada para desenvolver e reforçar o protagonismo social, amplia a capacidade dos indivíduos para argumentar, debater e criticar em busca de entendimentos e consensos viáveis. Essa convergência com as teorias de Habermas amplifica o impacto de ações de interferência conscientes que estabelecem interações transformadoras, promovendo a emancipação dos sujeitos envolvidos. Assim, esta tese apresenta proposta de uma reflexão, sob uma perspectiva interdisciplinar, sobre o papel da mediação da informação no contexto da teoria da ação comunicativa de Habermas como um vetor de

emancipação dos sujeitos. Argumenta-se que promover a emancipação vai além de facilitar o acesso à informação, abrangendo também a maneira como essa informação é apropriada, discutida e aplicada em diferentes contextos sociais e culturais. Nesse sentido, a mediação da informação se concretiza na busca pela igualdade, pela participação democrática e pelo engajamento cívico.

Nesse sentido, Habermas descreve a ação comunicativa como o processo pelo qual a interação social transcende os objetivos individuais, permitindo aos participantes buscar consenso e compreensão mútua por meio da troca de argumentos e justificativas. Esse processo não apenas sustenta a esfera pública, mas também alimenta a democracia deliberativa, estabelecendo um espaço onde a participação é fundamentada na razão comunicativa e no debate aberto. Habermas identifica os sujeitos conscientes como capazes de exercer a *práxis*, refletindo sobre seus princípios, valores e vivências. Esses sujeitos se engajam no diálogo racional, estão abertos a perspectivas divergentes e são conscientes das normas sociais e das estruturas de poder que permeiam suas interações. Essa capacidade de reflexão consciente é fundamental para uma participação efetiva na vida pública.

Discute-se, portanto, como as abordagens teóricas da mediação da informação abrangem tanto os aspectos da ação comunicativa, destacando a importância do diálogo e da compreensão mútua na interação direta com os usuários, quanto os da ação estratégica, que se concentra na eficiência e na organização dos recursos informacionais. Ambas as abordagens são fundamentais para garantir um acesso equitativo à informação e para promover uma cultura de compartilhamento de conhecimento, contribuindo para o enriquecimento intelectual e a participação informada dos sujeitos na sociedade. No entanto, é necessário priorizar as ações comunicativas para contribuir efetivamente para a mitigação da colonização do mundo da vida pelo mundo sistêmico.

A abordagem sobre os valores da mediação da informação, atribuídos pelos participantes da ação mediadora, alinha-se com a teoria habermasiana de interação intersubjetiva dialógica e o acesso aos níveis do mundo da vida. Esta perspectiva abrangente envolve os mundos objetivo dos fatos, social das normas e subjetivo das experiências, promovendo uma interação informacional

substancial e significativa. Nesse contexto, o processo de mediação é fortalecido pela compreensão mútua e pelo respeito aos fatos objetivos, às normas éticas compartilhadas e às experiências pessoais de cada sujeito informacional.

Essas aproximações e convergências ressaltam a potência das dimensões da mediação da informação como força impulsionadora da promoção da cultura, fortalecimento da sociedade e desenvolvimento e reforço da identidade, integrando-se intimamente à reprodução racional dos elementos estruturais do mundo da vida de Habermas. Ao reconhecer essas interseções, percebe-se a mediação da informação como uma abordagem teórico-empírica fundamental na Ciência da Informação, que potencializa sua função social.

Compreende-se que o compromisso com os valores éticos na mediação da informação, orientada pela ética discursiva de Habermas, assegura a promoção da autonomia dos participantes da ação mediadora, incentiva a inclusão e resiste à manipulação. Este compromisso ético enriquece o mundo da vida ao fomentar um diálogo autêntico e inclusivo, sublinhando a necessidade da participação de todos os sujeitos no diálogo informacional. Assim, os mediadores tanto facilitam o acesso e a apropriação do conhecimento compartilhado, quanto contribuem para a formação de um espaço público dinâmico e para o estabelecimento de uma cultura informacional que valoriza a diversidade de vozes, o diálogo e a emancipação.

Em suma, os diálogos em curso confirmam a centralidade da mediação da informação como um fundamento da Ciência da Informação, estreitamente ligado à democratização do conhecimento e à busca pela emancipação social. Ao acolher as diversas perspectivas dos sujeitos, a mediação da informação enriquece o tecido social, fortalecendo as bases de sociedades genuinamente participativas e inclusivas.

A mediação da informação desempenha um papel crucial no desenvolvimento da capacidade comunicativa dos indivíduos, tanto como ponte para o acesso a um amplo espectro de informações quanto como um processo colaborativo de construção de conhecimento. Nesse processo, os sujeitos informacionais engajam-se ativamente em interações dialógicas que expandem seu entendimento e suas perspectivas sobre seus contextos de ação.

Ademais, ao oferecer orientação na seleção e análise crítica das fontes de informação, esses mediadores cultivam habilidades analíticas essenciais e a capacidade de avaliar de forma crítica os conteúdos significativos acessados. Nesse contexto, arquivos e bibliotecas, como dispositivos informacionais dialógicos, emergem como espaços públicos de encontro, diálogo, negociação e construção coletiva do conhecimento. Tornam-se espaços vitais para a sustentação e o fortalecimento do mundo da vida, onde a informação transcende seu papel como mero recurso consumível e se revela como *locus* de criação de consensos possíveis, participação ativa e transformação social.

Portanto, a análise e discussão dos resultados conduzidas neste estudo, enfocando nas conexões e interseções entre a teoria da ação comunicativa de Habermas e as abordagens teórico-empíricas da mediação da informação, associadas às observações acumuladas ao longo da pesquisa, confirmam a hipótese inicialmente proposta. A validação desta hipótese permite sustentar a tese de que existem pontos de convergências significativos entre as abordagens teórico-empíricas da mediação da informação e a teoria da ação comunicativa de Habermas, demonstrando que além de compartilharem princípios fundamentais, também têm um objetivo em comum que é buscar a emancipação dos sujeitos.

Elementos como a interação dialógica, o estímulo ao pensamento crítico e a promoção da participação ativa são basilares tanto no contexto da mediação da informação quanto nas teorias habermasianas, contribuindo de forma substancial para o desenvolvimento da autonomia, tanto individual quanto coletiva, bem como para o desenvolvimento e fortalecimento do protagonismo social. Estes componentes proporcionam aos sujeitos uma imersão mais profunda na compreensão de suas próprias identidades e do contexto social no qual se encontram, impulsionando processos emancipatórios que, no âmbito dos dispositivos informacionais, se originam já na mediação implícita e continuam a reverberar através da sociedade.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: ampliando o conceito de disseminação. In: ENCUESTRO DE EDUCADORES E INVESTIGADORES EM BIBLIOTECOLOGIA, ARCHIVOLOGIA, CIÊNCIAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LA DOCUMENTACIÓN DE IBEROAMÉRICA Y EL CARIBE (EDICIC), 7., 2006, Marília. **Anais** [...] Marília: UNESP, 2006.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de; BORTOLIN, Sueli. Mediação da informação e da leitura. In: SEMINÁRIO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 2., 2007, Londrina. **Anais** [...]. Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2007.

ALMEIRA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 2, n. 1, 2009. Disponível em: <http://hdl.handle.net/20.500.11959/brapci/119300>. Acesso em: 12 set. 2020

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Mediação da informação: um conceito atualizado. In: BORTOLIN, Sueli; SANTOS NETO, João Arlindo dos; SILVA, Rovilson José (Orgs.). **Mediação oral da informação e da leitura**. Londrina: ABECIN, 2015. p. 9-32.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, p. 192-204, 2009. Disponível em: <http://revista.ibict.br/cienciadainformacao/index.php/ciinf/article/view/1719>. Acesso em: 15 Jan. 2021.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Teoria matemática da comunicação e a questão da interdisciplinaridade. **Revista Cesumar – Ciências Humanas e Sociais Aplicadas**, v.16, n.2, p. 545-570, set./dez. 2011. Disponível em: <http://periodicos.unicesumar.edu.br/index.php/revcesumar/article/viewFile/1508/1342>. Acesso em 15 Jan. 2021.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. **A construção social da informação: práticas informacionais no contexto de organizações não-governamentais**. Brasília, 1998. 221 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Centro de Estudos Sociais Aplicados, Universidade de Brasília, Brasília, 1998.

ARAÚJO, Eliany Alvarenga de. A construção social da informação: dinâmicas e contextos. **Datagramazero**, Rio de Janeiro, v. 2, n. 5, 2001. Disponível em: http://www.dgz.org.br/out01/Art_03.htm. Acesso em: 21 mar. 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. Uma história da ciência da informação. In: Toutain, Lídia Maria Batista Brandão (Org.). **Para entender a ciência da informação**. Salvador: EDUFBA, 2007, pp. 13-34.

BÍBLIA. **Bíblia de Estudo Pentecostal**: antigo e novo testamento. Tradução: João Ferreira de Almeida. Edição Revista e Corrigida de 1995. Rio de Janeiro: Editora CPAD, 2014.

BOTELHO, Maria de Fátima Cleômenis. **A representação temática e descritiva na perspectiva da mediação implícita da informação**: abordagens nos estudos de pesquisadores brasileiros entre 2012 e 2017. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2019.

BUCKLAND, Michael K. Information as thing. **Journal of the American Society for Information Science (JASIS)**, v.45, n.5, p.351-360, 1991. Disponível em: <http://www.publicpraxis.com/wp-content/uploads/2011/01/informationasthing.pdf>. Acesso em: 25 nov. 2020.

CAMUS, Albert. **O mito de Sísifo**. Tradução: Valerie Rumjanek Chaves. Rio de Janeiro: Record, 2010. 8 ed.

CAPURRO, R.; HJØRLAND, B. O conceito de Informação. Tradução: Ana Maria Pereira Cardoso; Maria da Glória A. Ferreira; Marco Antonio de Azevedo, **Perspectivas em Ciência da Informação**, v. 12, n. 1, p. 148-207, jan/abr. 2007. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/54/47>. Acesso em: 05 Jan. 2021.

CASTRO, Jetur Lima de; ALMEIDA JÚNIOR, Osvaldo Francisco de. Mediação da informação e reconhecimento intersubjetivo: aproximações teóricas. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, [S. l.], v. 27, n. 1, 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/87251>. Acesso em: 02 fev. 2023.

CAVALCANTE, Anderson Victor Barbosa. **Teoria Crítica da Informação**: Teoria Crítica em Ciência da Informação no caminho da Escola de Frankfurt. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) - Universidade Federal da Paraíba. João Pessoa, 2023

CHOO, Chun Wei. **A Organização do conhecimento**: como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. Tradução: Eliana Rocha. 2 ed. São Paulo: Senac São Paulo, 2006.

DEMO, Pedro. **Pesquisa e construção do conhecimento**: metodologia científica no caminho de Habermas. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1994.

DEMO, Pedro. Ambivalências da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, [S. l.], v. 29, n. 2, 2000a. Disponível em: <https://revista.ibict.br/ciinf/article/view/885>. Acesso em: 21 maio. 2022.

DEMO, Pedro. **Metodologia do conhecimento científico**. São Paulo: Atlas, 2000b.

FIDELIS, Marli Batista. **O fenômeno da informação na perspectiva dual de sociedade de Jürgen Habermas**. 2014. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Pernambuco, Recife, 2015.

FIDELIS, Marli Batista; GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e ação comunicativa Habermasiana. **Logeion: Filosofia da Informação**, Rio de Janeiro, RJ, v. 9, n. 1, p. 91–111, 2022. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/6104>. Acesso em: 07 jan. 2023.

FIEDLER, R. C. P. A Teoria da Ação Comunicativa de Habermas e uma nova proposta de desenvolvimento e emancipação do humano. **Revista Brasileira de Educação**, v. 1, p. 93-100, 2016. Disponível em: http://www.ung.br/revista_educacao/edicoes/01/cap_11_pg93.pdf. Acesso em: 27 ago. 2020.

FREITAS, Alexandre Vitor Figueira de. **A dimensão comunicativa na Ciência da Informação: um suporte teórico à compreensão da construção de sistemas de informação**. 2006. 158 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

GABRIEL JUNIOR, R. F.; BUFREM, L. S.; LIMA, M. H. T. F. Influências teóricas de Jürgen Habermas na ciência da informação indexada na Brapci. **Logeion: filosofia da informação**, v. 7, p. 6-23, 2021. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/5566>. Acesso em: 18 jun. 2023.

GALVÃO, Maria Cristiane Barbosa; BORGES, Paulo César Rodrigues. Ciência da informação: ciência recursiva no contexto da sociedade da informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, Dec. 2000. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000300005&lng=en&nrm=iso Acesso em: 11 jan. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GOMES, Henriette Ferreira. A dimensão dialógica, estética, formativa e ética da mediação da informação. **Informação & Informação**, Londrina, v. 19, n. 2, p. 46-59, maio/ago. 2014. Disponível em: <http://www.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/19994>. Acesso em: 17 dez. 2020.

GOMES, Henriette Ferreira. Comunicação e Informação: relações dúbias, complexas e intrínsecas. In: MORIGI, Valdir; JACKS, Nilda; GOLIN, Cida (Org.). **Epistemologias, comunicação e informação**. 1ed. Porto Alegre: Sulina, 2016, v. 1, p. 91-107.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e protagonismo social: relações com a vida ativa e ação comunicativa à luz de Hannah Arendt e Jürgen Habermas. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO Hildenise Ferreira (Orgs.). **Informação e Protagonismo Social**, 1ed. Salvador: EDUFBA, 2017, v. 1, p. 27-44.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação consciente da informação; categoria fundante ao protagonismo profissional e social. In: SILVA, Franciéle C. Garcês da; ROMEIRO, Nathália Lima (Orgs.). **O protagonismo da mulher na Arquivologia, Biblioteconomia, Museologia e Ciência da Informação**. Florianópolis: Rocha; Nyota, 2019a, v. 1, p. 187-206.

GOMES, Henriette Ferreira. Protagonismo social e mediação da informação. **Logeion: filosofia da informação**, Rio de Janeiro, v. 5, n. 2, p. 10-21, 2019b. DOI: 10.21728/logeion.2019v5n2.p10-21. Disponível em: <https://revista.ibict.br/fiinf/article/view/4644>. Acesso em: 24 set. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. Mediação da informação e suas dimensões dialógica, estética, formativa, ética e política: um fundamento da Ciência da Informação em favor do protagonismo social. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 30, n. 4, p. 1–23, 2020. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/57047>. Acesso em: 16 jan. 2022.

GOMES, Henriette Ferreira. Dimensão Ética da Mediação da Informação: Eixo articulador das demais dimensões e o desafio do intelectual orgânico em favor do protagonismo social. **The International Review of Information Ethics, Edmonton**, Canada, v. 30, n. 1, 2021. Disponível em: <https://informationethics.ca/index.php/irie/article/view/393>. Acesso em: 16 jan. 2022.

GONÇALVES, Maria A. Teoria da Ação Comunicativa de Habermas: possibilidades de uma ação educativa de cunho interdisciplinar na escola. **Educação e Sociedade**. Campinas, ano XX, n. 66, p. 125-140, 1999. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v20n66/v20n66a6.pdf>> Acesso em: 13 de out. 2020.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. O objeto de estudo da Ciência da informação: paradoxos e desafios. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 19, n. 2, p.117-22, jul./dez. 1990. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/index.php/ciinf/article/view/1376>. Acesso em: 14 Dez. 2020.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Para uma reflexão epistemológica acerca da Ciência da Informação. **Perspect. cienc. inf.**, Belo Horizonte, v. 6, n. 1, p. 5 – 18, jan./jun.2001. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/433/243>. Acesso em: 27 ago. 2020.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. A informação no pensamento contemporâneo: aproximações à teoria do agir comunicativo de Habermas. In: Gilda Maria Braga; Lena Vania Ribeiro Pinheiro (Org.). **Desafios do impresso ao digital: questões contemporâneas de informação e conhecimento**. Brasília: IBICT: UNESCO, 2009a, p. 177-204.

GONZÁLEZ DE GÓMEZ, Maria Nélide. Habermas, Informação e Argumentação. In: Alessandro Pinzani; Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Delamar José Volpato Dutra. (Org.). **O pensamento vivo de Habermas: uma visão interdisciplinar**. 1ed. Florianópolis: NEFIPO, 2009b, v., p. 115-138.

GRACIOSO, Luciana de Souza. **Filosofia da linguagem e Ciência da informação: jogos de linguagem e ação comunicativa no contexto das ações de informação em tecnologias virtuais**. Rio de Janeiro, 2008, 176f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal Fluminense, Rio de Janeiro, 2008.

GRACIOSO, Luciana de Souza. Justificação e a ação de informação no contexto da pragmática virtual. **Liinc em Revista**, v.6, n.2, p. 286-300, 2010. Disponível em: <http://revista.ibict.br/liinc/index.php/liinc/article/view/378/243>. Acesso em: 17 Dez. 2019.

HABERMAS, Jürgen. **Conhecimento e interesse**. Rio de Janeiro. Zahar Editores.1982.

HABERMAS, Jürgen. **Para a Reconstrução do Materialismo Histórico**. Tradução: Carlos Nelson Coutinho. São Paulo: Editora Brasiliense, 1983.

HABERMAS, Jürgen. **Técnica e ciência como ideologia**. Lisboa: Edições 70, 1987.

HABERMAS, Jürgen. **Pensamento pós-metafísico: estudos filosóficos**. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 1990.

HABERMAS, Jürgen. Consciência moral e agir comunicativo. Tradução: Guido Antônio de Almeida. 2. ed. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro, 2003.

HABERMAS, Jürgen. **A inclusão do outro: estudos de teoria política**. São Paulo: Edições Loyola, 2004.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do agir comunicativo: racionalidade da ação e racionalização social**. Tradução: Paulo Astor Soethe. São Paulo: WMF Martins Fontes, 2012a. v. 1.

HABERMAS, Jürgen. **Teoria do agir comunicativo: sobre a crítica da razão funcionalista**. Tradução: Flávio Beno Siebeneichler. São Paulo: WMF Martins, 2012b. v. 2.

- HABERMAS, Jürgen. **Mudança estrutural da esfera pública**: investigações quanto a uma categoria da sociedade burguesa. Tradução: Denilson Luís Werle. 1. ed. São Paulo: Editora Unesp, 2014.
- HABERMAS, Jürgen. **Teoría de la acción comunicativa**: complementos y estudios previos. Tradução: Manuel Jiménez Redondo. 7. ed. Madrid: Catedra, 2016.
- HABERMAS, Jürgen. **Faticidade e validade**: contribuições para uma teoria discursiva do direito e da democracia. Tradução: Felipe Gonçalves Silva, Rúrion Melo. São Paulo: Editora Unesp, 2020.
- LE COADIC, Yves-François. **Ciência da Informação**. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.
- LIMA, Clóvis Ricardo Montenegro de. Agir comunicativo, trabalho imaterial e sociedade da informação. In: Alessandro Pinzani; Clóvis Ricardo Montenegro de Lima; Delamar José Volpato Dutra. (Org.). **O pensamento vivo de Habermas**: uma visão interdisciplinar. 1ed. Florianópolis: NEFIPO, 2009, p. 99-114.
- MAIA, Andréa Medeiros de Sousa. **As atividades de mediação da informação no âmbito do arquivo da Fundação Casa de José Américo**. 2023. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2023.
- MALHOTRA, Naresh. **Pesquisa de marketing**: uma orientação aplicada. 4. Ed. Porto Alegre: Bookman, 2006.
- MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.
- MEDEIROS, José Washington de Moraes; FIDELIS, Marli Batista. “Cartadas do Jogo Informacional”: a perspectiva dual da informação como matriz do mundo sistêmico e do mundo vivido. **Inf. & Soc.:Est.**, João Pessoa, v.23, n.1, p. 133-144, jan./abr. 2013. Disponível em: <http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/15798/9537>. Acesso em: 05 abr. 2019.
- NUNES, Jefferson Veras; CAVALCANTE, Lidia Eugênia. Por uma epistême mediacional na ciência da informação. In: Encontro Nacional De Pesquisa Em Ciência Da Informação – ENANCIB, 18., 2017, Marília, SP. **Anais [...]**. Londrina: ACIB/PPGCI/UNESP, 2017.
- OLIVEIRA, Adil Antônio Alves. **A competência comunicativa como telos para o agir pedagógico**. 2003, 90 f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Rio Grande do Sul, 2003.

OLIVEIRA, Amanda Leal de. A mediação da informação como experiência de negociação de sentidos. In: Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação – XII ENANCIB, 2011, Brasília. **Anais [...]**. Brasília: Thesaurus, 2011.

OLIVEIRA, Amanda Leal de. **A negociação cultural**: um novo paradigma para a mediação e a apropriação da cultura escrita. 2014. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2014.

OLIVEIRA, Amanda Leal. de. A bibliotecária dinamarquesa e a negociação cultural: novo paradigma para a mediação e apropriação da informação. **Informação@Profissões**, [S. l.], v. 5, n. 2, p. 143–160, 2016. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/28317>. Acesso em: 13 out. 2021.

OLIVEIRA, Amanda Leal de. A construção de uma ordem cultural negociada: considerações sobre o conflito e a atenção na mediação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 19., 2018, Londrina. **Anais [...]** Londrina: Universidade Estadual de Londrina, 2018. Disponível em: http://enancib.marilia.unesp.br/index.php/XIX_ENANCIB/xixenancib/paper/view/1215/151. Acesso em: 20 jul. 2022.

PERROTTI, Edimir, PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, ML G, FUJINO, A. NORONHA, DP (org.). **Informação e contemporaneidade**: perspectivas. Recife: Néctar, 2007. p. 46-97.

PERROTTI, Edmir. Estações de leitura, dispositivos de mediação cultural e a luta pela palavra. **Nuances**: Estudos sobre Educação, Presidente Prudente, v. 26, n. 3, p. 93–112, 2015. Disponível em: <https://revista.fct.unesp.br/index.php/Nuances/article/view/3750>. Acesso em: 30 set. 2020.

PERROTTI, Edmir. Infoeducação: um passo além científico profissional. **Inf. Prof.**, Londrina, v. 5, n. 2, p. 04–31, jul./dez. 2016. Disponível em: <https://www.uel.br/revistas/uel/index.php/infoprof/article/view/28314>. Acesso em: 27 mar. 2023.

PERROTTI, Edmir. Sobre informação e protagonismo cultural. In: GOMES, Henriette Ferreira; NOVO, Hildenise Ferreira. (Org.). **Informação e protagonismo social**. Salvador: EDUFBA, 2017. p. 11-26.

PIERUCCINI, Ivete. Ordem informacional dialógica: mediação como apropriação da informação. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos [...]**. Salvador: Universidade Federal da Bahia, 2007. Disponível em:

<http://enancib.ibict.br/index.php/enancib/viiienancib/schedConf/presentations>. Acesso em: 26 mar. 2020.

PIERUCCINI, Ivete. **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.

PINTO, Lourival Pereira. **Leitura e significados nos fluxos de informação**. 2009, 136 f. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade de São Paulo, São Paulo, 2009.

REESE-SCHÄFER, Walter. **Compreender Habermas**. Tradução de Vilmar Schneider. 3. ed. Petrópolis: Vozes, 2010.

ROBREDO, Jaime. **Da Ciência da informação revisitada**: aos sistemas humanos de informação. Brasília: Thesaurus; SSRR Informações, 2003.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 34^a ed. Petrópolis: Vozes, 2007.

SANTOS NETO, João Arlindo dos; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. O caráter implícito da mediação da informação. **Informação & Sociedade: Estudos**, [S. l.], v. 27, n. 2, 2017. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/29249>. Acesso em: 27 out. 2020.

SANTOS NETO, J. A. dos. **O estado da arte da mediação da informação**: uma análise histórica da constituição e desenvolvimento dos conceitos. 2019. 460p. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Estadual Paulista – (UNESP), Faculdade de Filosofia e Ciências, Marília, 2019.

SANTOS, Raquel do Rosário; SOUSA, Ana Claudia Medeiros de; ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. Os valores pragmático, afetivo e simbólico no processo de mediação consciente da informação. **Informação & Informação**, [S. l.], v. 26, n. 1, p. 343–362, 2021. Disponível em: <https://ojs.uel.br/revistas/uel/index.php/informacao/article/view/40808>. Acesso em: 11 set. 2022.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da informação: origem, evolução e relações. **Perspec. Ci. Inf.**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996. Disponível em: <http://portaldeperiodicos.eci.ufmg.br/index.php/pci/article/view/235>. Acesso em: 17 Nov. 2020.

SHANNON, C. E.; WEAVER, W. **The Mathematical Theory of Communication**. Chicago, London: The University Press, 1949.

SHERA, Jesse. The sociological relationships of information science. **Journal of the American Society for Information Science**, [S.l.], v.22, p.76-80, apr.

1971. Disponível em: <https://doi.org/10.1002/asi.4630220204>. Acesso em: 06 nov. 2023.

SILVA, Armando Malheiro da. **A informação**: Da compreensão do fenómeno e construção do conhecimento. Porto: Edições Afrontamento, 2006.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; FREIRE, Gustavo Henrique de Araújo. Um olhar sobre a origem da ciência da informação: indícios embrionários para sua caracterização identitária. **Encontros Bibli**: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação, v. 17, n. 33, p. 1-29, jan./abr., 2012. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/eb/article/view/1518-2924.2012v17n33p1>. Acesso em: 28 Mai. 2021.

SILVA, Jonathas Luiz Carvalho; GOMES, Henriette Ferreira. Conceitos de informação na Ciência da Informação: percepções analíticas, proposições e categorizações. **Informação & Sociedade**, [S. l.], v. 25, n. 1, p. 157, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs/index.php/ies/article/view/145>. Acesso em: 17 dez. 2023.

SÓFOCLES. **Édipo Rei. Antígona**. Tradução de Donald Schuller. São Paulo: Martin Claret, 2005.

VILHENA, Cláudia Maria Alves. **Competência em informação dos profissionais que atuam em museus**: contribuição com os fazeres museológicos em inter-relação com a aprendizagem e a comunidade prática. 2022. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2022.

ZANELLA, Diego Carlos. Filosofia e Sociedade: uma leitura a partir de Habermas. **Fragmentos de Cultura**, Goiânia, v. 20, n. 9/10, p. 629-639, set./out. 2010. Disponível em: <http://seer.pucgoias.edu.br/index.php/fragmentos/article/view/1156>>. Acesso em: 05 abr. 2021.

APÊNDICE

APÊNDICE A

FICHA DE ANÁLISE CONCEITUAL
REFERÊNCIA
AUTOR(ES)
CONCEITO/ABORDAGEM PRINCIPAL
CONCEITOS/ABORDAGENS AUXILIARES
IDENTIFICAÇÃO DOS ARGUMENTOS
ANÁLISE DA PESQUISADORA
CORRELAÇÕES COM A TEORIA DA AÇÃO COMUNICATIVA

Fonte: Elaborado pela autora, adaptado de Maria de Fátima Botelho (2020).