

# A cidade como lugar de memória: mediações para a apropriação simbólica e o protagonismo cultural

Willian Eduardo Righini de Souza\*  
Giulia Crippa\*\*

Na Ciência da Informação, bibliotecas, museus e arquivos têm se apresentado como verdadeiros laboratórios para projetos de mediação cultural. Após o mapeamento do ambiente, do acervo, dos profissionais e visitantes, instituem-se ações para promover a apropriação de saberes e obras pelo público. Deste modo, estes centros de informação se configuram como espaços semicontrolados que permitem identificar suas características para projetar uma intervenção, no caso, a mediação cultural<sup>1</sup>.

No entanto, nossa proposta é realizar uma mediação no espaço urbano com o intuito de discutir a própria cidade. Ao contrário dos ambientes anteriores, desde o século XIX, com as transformações provenientes da Revolução Industrial, a cidade vem sendo descrita como o lugar do efêmero, da transitoriedade, da circulação das massas, dos encontros e desencontros com o estranho, onde não seria possível visualizar qualquer ordem. Assim, a nossa primeira impressão é de que não há como desenvolver qualquer projeto que utilize as teorias e técnicas sobre mediação cultural para aplicá-lo em uma dimensão tão maior e instável. Porém, a partir de uma discussão conceitual e metodológica, que envolve referenciais tanto da Ciência da Informação (CI) como de outros campos de conhecimento, visamos mostrar as possibilidades de uma proposta de mediação cultural no espaço urbano que envolve encontros e entrevistas com os moradores da cidade.

## 1 O que é mediação cultural?

No senso comum, o termo mediação sugere a existência de um conflito a ser mediado, resolvido. No judiciário, juízes e advogados exercem a função de mediar interesses de partes em oposição na tentativa de um acordo, resolução. Segundo Davallon (2007), não é este o significado de mediação encontrado na Ciência da Informação. Na CI, o termo, geralmente adjetivado de cultural, é utilizado quando há somente “uma falta, um desvio”, que pode ser compensado com a intervenção de um mediador. De maneira geral, a mediação cultural constituiria em um processo que

*visa aceder um público a obras (ou saberes) e a sua ação consiste em construir uma interface entre esses dois universos estranhos um ao outro (o do público e o, digamos, do objeto cultural) com o fim precisamente de permitir uma apropriação do segundo pelo primeiro (DAVALLON, 2007, p. 3-4, grifo nosso).*

\* Universidade de São Paulo; Mestrando em Ciência da Informação.

\*\* Universidade de São Paulo; Doutora em História Social.

1 Como as palavras “apropriação” e “intervenção” possibilitam uma diversidade de interpretações que em alguns casos extrapolam os objetivos desse artigo, especificamos que utilizamos “apropriação” no sentido de tornar-se próprio, compreensível ao indivíduo e coerente com seu contexto sócio-cultural; e “intervenção” para expressar um processo que visa promover uma reflexão ou mudança de percepção em relação a um estado inicial não submetido aos estímulos e meios propostos para essa ação. Posteriormente, ao longo do artigo, desenvolveremos estes e outros conceitos com base nos autores da bibliografia.

No entanto, nossa dúvida, que também parece ser do autor, é como, na prática isto é possível? Em quais situações a mediação cultural é justificável? Quem deve ser este mediador? Ele é suficiente para uma mediação? Mesmo se não exista uma resposta para todas estas indagações, o simples questionamento já é um começo para melhor entender esta noção.

Freqüentemente, a expressão mediação cultural é usada como sinônimo de mediação da informação. Em alguns casos, como em Perrotti e Pieruccini (2007), esclarece-se que toda mediação da informação também é cultural, pois envolve produção de significados, linguagens, discursos. Entretanto, em outros trabalhos, esta relação não é explícita. Na bibliografia disponível, observa-se que a utilização da expressão mediação da informação está muito próxima de mediação cultural, seja nas suas definições como nos questionamentos suscitados. Parece que a escolha de um ou de outro está intrinsecamente relacionada ao ambiente onde se realiza esta mediação. Quando o ambiente é uma biblioteca e o mediador o bibliotecário, prefere-se utilizar mediação da informação. Já quando se discute a mediação de obras de museu e do patrimônio cultural, é mais comum encontrarmos a preferência pela expressão mediação cultural. De modo geral, observa-se que não há uma discussão das diferenças e similaridades entre as duas utilizações, e a escolha de cada uma está mais relacionada ao ambiente onde se realizará a mediação do que suas pretensões. Deste modo, acreditamos que ainda está por ser feita uma melhor delimitação do uso de cada termo.

Almeida Júnior (2008) busca uma conceituação para mediação da informação ao perceber as diversas propostas existentes. De início, defende que a mediação da informação está presente em todas as ações do profissional da informação, e não somente naquelas diretas e intencionais, como faz o bibliotecário no serviço de referência e o monitor em uma exposição. Para ele, o objetivo de qualquer trabalho realizado pelo profissional da informação é estabelecer uma mediação, pois a define como

*toda ação de interferência - realizada pelo profissional da informação -, direta ou indireta; consciente ou inconsciente; singular ou plural; individual ou coletiva; que propicia a apropriação da informação que satisfaça, plena ou parcialmente, uma necessidade informacional (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 3, grifo nosso).*

Embasado por esta definição, Almeida Júnior (2008) desenvolve uma reflexão sobre o objeto da CI. Diz que é comumente aceito que o objeto do campo é a informação registrada, porém, na sua visão, esta premissa deve ser revista. Para o autor, em primeiro lugar, a informação registrada não é permanente, e para exemplificar esta afirmação utiliza o exemplo das informações na Internet; e, em segundo, uma informação só existe na medida em que o usuário a reconhece como informação.

*(...) a informação é efêmera e se concretiza apenas no momento em que se dá a relação do usuário com o suporte que torna possível a existência dela, informação. Assim, ela não existe a priori, ela não existe antes da relação usuário/ suporte, o que redundaria em defendermos que o profissional da informação trabalha com uma informação latente, uma "quase-informação". Preferimos chamá-la de "proto-informação" uma vez que ela não é, ainda, uma informação (ALMEIDA JÚNIOR, 2008, p. 10).*

Deste modo, defende que o real objeto da CI não é a informação, mas a sua mediação, pois o objetivo de qualquer trabalho realizado pelo profissional da informação seria permitir que o usuário a utilize e aproprie. Tudo é realizado pensando na mediação e não na informação em si, como algo isolado, pré-estabelecido, até porque ela "não existe" sem o usuário.

Na Ciência da Informação, e que também está presente no senso comum, uma das definições mais utilizada de mediação é a da ação de servir de intermediário ou de ser o que serve de intermediário entre dois níveis diferentes, que por fim permitirá um estado mais satisfatório (DAVALLON, 2007, p. 6). Portanto, há uma idéia que este mediador possui uma legitimidade, autoridade, algo que pode ser transmitido ou ensinado para um outro que não possui seu conhecimento. É o bibliotecário que precisa auxiliar o usuário,

o profissional especializado que explica uma obra para o visitante do museu, o arquivista que orienta o pesquisador, etc.

A nosso ver, entender a mediação como transmissão de informação de um pólo que sabe para o outro que deve ser ensinado apresenta o risco de colocar a mediação como um processo unidirecional e não dialógico, não considerando o destinatário da mediação tão protagonista quanto o mediador. Compreender a mediação como uma relação entre dois níveis diferentes não significa que um nível seja superior ao outro, mas que apenas não são iguais. Deste modo, acreditamos e enfatizamos ser mais promissor considerar que quem exerce o papel do mediador, em certa medida, também é destinatário da mediação e vice-versa.

Um exemplo de mediação apresentado por Davallon (2007) é a mediação midiática. Ao contrário da mediação face a face, esta mediação só existe por intermédio de um meio. Neste caso, o mediador pode ser o jornalista, que em um debate ou discussão, exerce o papel de intermediário com o público. Desta forma, além de permitir a comunicação, o jornalista processa a informação para transmiti-la ao público, que mais facilmente a assimila e dela se apropria.

No entanto, mesmo aplicada em diferentes contextos, Davallon (2007, p. 9-10) enumera algumas características que aparecem na maioria das definições de mediação. De modo geral, “esta ação produz sempre, em maior ou menor grau, um ‘efeito’ sobre o destinatário da comunicação: ele vai aceder, aprender, passar, etc.”; a ação “tem sempre um impacto sobre o ambiente (mais freqüentemente o ambiente social) no qual ela se situa a mediação”, e a comunicação pressupõe a interação entre dois sujeitos, permitindo, pela comunicação, a transferência de informação.

Uma interessante abordagem dentro da CI encontra-se em Pieruccini (2007), quando analisa a mediação cultural em uma biblioteca escolar. Ao contrário de inúmeros trabalhos que priorizam apenas a relação do bibliotecário com o usuário da biblioteca, a autora aponta a necessidade de considerar todo o ambiente na mediação, que na sua expressão, permite uma “ordem informacional dialógica”. Deste modo, a mediação não se realiza apenas na interação entre humanos, mas também com dispositivos.

Sua concepção de dispositivo é de “um local social de interação e de cooperação”, seja em sua dimensão material como simbólica. O que a autora sublinha é que além dos indivíduos, os objetos, artefatos, ferramentas e tudo mais que não é humano, também possui significação, o que os configuram como instrumentos de mediação. Para ela, os dispositivos ordenam, organizam, dizem, narram, interferindo na apropriação da informação. Por isto, além da relação entre as pessoas, Pieruccini destaca o papel da arquitetura, da organização dos espaços, dos materiais utilizados, a ordem dos livros, as classificações utilizadas e tudo mais que influencia neste processo de comunicação.

*Desta forma, a ordem discursiva dos dispositivos constitui instância de mediação, que atua nas relações entre o sujeito e o universo simbólico, razão pela qual sua configuração deve ser entendida como mecanismo portador de significados que pode tanto atuar de modo definitivo nos processos de apropriação de informações ou apenas como dispositivos voltados à oferta/ acesso a informações, contribuindo, implicitamente, para formar receptores-consumidores-culturais (PIERUCCINI, 2007, p. 6).*

De qualquer modo, a autora não deixa de mencionar o papel dos mediadores humanos, que, no ambiente de seu estudo, são os professores e profissionais da informação, principalmente o bibliotecário. Para estes, também denominados infoeducadores, é necessário o domínio de dois campos do saber, a educação e a informação. Novamente, retornamos ao questionamento inicial das possibilidades de mediação cultural entre dois sujeitos. No entanto, segundo Pieruccini (2007), esta relação só pode ser realizada se existir uma ordem informacional dialógica, ou seja, o ambiente também se configurar como um sistema dirigido de significação.

A relevância da pesquisa de Pieruccini, a nosso ver, consiste em situar-se em um ambiente tradicional, a biblioteca escolar, em que na maioria das vezes a mediação é tratada como uma relação de autoridade, entre alguém que sabe e outro que deve aprender, mas que neste caso, foi abordada em uma perspectiva ampla, em que o ambiente também é mediador. É claro que isto não exclui as indagações sobre a figura do mediador,

porém demonstra que esta interação é mais complexa do que geralmente é apresentada.

Junto com Perrotti, Pieruccini ainda desenvolve a noção de apropriação, que é o objetivo final da mediação. Para ambos, a apropriação consiste em tornar próprio alguma coisa, ou seja, adaptá-la, torná-la sua, uma expressão de si (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 73). Isto significa diferenciar a noção de apropriação de assimilação, pois exige não somente um entendimento de algo, mas sua transformação, a produção de significados.

Deste modo, quando o indivíduo se apropria da informação ele deixa de ser mero usuário ou consumidor, mas torna-se um “protagonista cultural”, “produtor e criador de significados e sentidos”, com domínio sobre processos simbólicos e “participação ativa e afirmativa na vida cultural” (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 57). Tais concepções provêm de uma área de estudos desenvolvidas pelos próprios pesquisadores, que a denominaram “Infoeducação”, que como o próprio nome diz, é um campo de intersecção entre a Educação e a Ciência da Informação. Para uma compreensão mais detalhada, eles a definem como

*área de estudo, situada nos desvãos das Ciências da Informação e da Educação, voltada à compreensão das conexões existentes entre apropriação simbólica e dispositivos culturais, como condição à sistematização de referências teóricas e metodológicas necessárias ao desenvolvimento dinâmico e articulado de aprendizagens e de dispositivos informacionais, compatíveis com demandas crescentes de protagonismo cultural, bem como de produção científica, constituída sob novas óticas, nas chamadas Sociedades do Conhecimento (PERROTTI; PIERUCCINI, 2007, p. 92).*

Portanto, a mediação cultural não se limita apenas à transferência de informação, mas cria condições para que os indivíduos possam discernir, refletir, questionar e transformar todo o universo cultural que os rodeia. Ao invés de pensar o mediador apenas como um intermediário, uma “ponte” entre a informação, a cultura e o indivíduo, parece ser mais promissor pensar o mediador como alguém que oferece condições para que os sujeitos desenvolvam seus próprios fins.

Nesta perspectiva mais ampla, o mediador não precisa, necessariamente, estar em contato direto com o destinatário da mediação, mas pode auxiliá-lo, por exemplo, oferecendo um serviço que facilite a apropriação cultural. No caso anterior da biblioteca escolar estudada por Pieruccini, aqueles que idealizaram toda a organização dos dispositivos também podem ser considerados mediadores, mesmo se quando os alunos utilizam a biblioteca eles não estejam presentes.

Com este quadro de reflexões, observa-se como a noção de mediação cultural está longe de uma definição unívoca e simples. Isto não é necessariamente ruim, mas a princípio, apenas demonstra a abrangência de um termo, utilizado em diferentes áreas do conhecimento com diferentes finalidades, como na Filosofia, Educação, Sociologia, até chegar na Ciência da Informação. O que nos parece imprescindível não é uma delimitação precisa do que é mediação cultural, mas a discussão deste termo que nos últimos anos tem conseguido grande destaque na CI, como se a sua simples citação já fosse esclarecedora, não exigindo uma maior reflexão.

Almeida (2007), em um trabalho que aponta para as relações existentes entre a concepção de mediação cultural utilizada na CI com a Sociologia, principalmente os estudos culturais ingleses, sintetiza esta amplitude da expressão:

*A idéia de mediação acaba por cobrir coisas tão diferentes entre si, que vão das velhas concepções de “atendimento ao usuário” à atividade de um agente cultural em uma dada instituição - museu, biblioteca, arquivo, centro cultural -, à construção de produtos destinados a introduzir o público num determinado universo de informação e vivências (arte, educação, ecologia, por exemplo), à elaboração de políticas de capacitação ou acesso às tecnologias de informação e comunicação, etc. Desse modo, uma definição consensual de mediação parece impraticável: sempre contextualizada, torna-se um conceito plástico que estende suas fronteiras para dar conta de realidades muito diferentes entre si (ALMEIDA, 2007, p. 2).*

Ao considerarmos estas possibilidades, a mediação pode ser pensada em diferentes contextos e pesquisas, mesmo quando ela não está explícita ou é o tema central. Uma

interessante reflexão é a de Latour (2000), quando discute o papel de laboratórios, bibliotecas e coleções ao transformar o mundo em inscrições. Para ele, estes “centros de cálculo” servem, nas suas palavras, “de intérprete, de intermediário, de encruzilhada, de distribuidor, de central telefônica, de *dispatcher*, a fim de regular as relações múltiplas entre o trabalho de redução e o trabalho de amplificação” (LATOURE, 2000, p. 26).

Quadros, objetos selecionados, animais empalhados, textos, fotografias realizam uma operação de seleção, extração e redução do mundo ao sintetizar informações de um lugar. Ao mesmo tempo, quando estas inscrições estão expostas em um museu, biblioteca, arquivo, ao alcance do público ou pesquisador, ou seja, submetidas ao movimento da amplificação, é possível a relatividade, a comparação, uma coerência ótica entre informações que estariam dispersas se não tivessem passado por estas operações. O que é isto? Uma mediação que permite uma melhor compreensão do mundo. Os mediadores: pintores, fotógrafos, escritores, bibliotecários, cartógrafos e todos os outros profissionais que possibilitam esta relação entre dois lugares, uma “periferia”, de onde se extrai estes registros, e um “centro”, onde é possível reuni-los com propósitos determinados (LATOURE, 2000).

Em se tratando de mediação cultural, não podemos deixar de citar as colocações de Teixeira Coelho Netto, pois foi um dos primeiros autores a pensar a mediação e ação cultural no âmbito da Ciência da Informação no Brasil. Primeiro, Coelho Netto trabalha o conceito de ação cultural - diferente de fabricação e animação cultural -, explicando que sua função é fornecer todos os meios para que as pessoas inventem seus próprios fins no universo cultural (COELHO NETTO, 1986).

De forma sucinta, diz que ação cultural é uma intervenção sócio-cultural não continuada (COELHO NETTO, 1986), e, com base em seus trabalhos, podemos compreender a mediação cultural como uma forma de ação cultural. Na sua definição, mediação cultural é:

*Processos de diferente natureza cuja meta é promover a aproximação entre indivíduos ou coletividades e obras de cultura e arte. Esta aproximação é feita com o objetivo de facilitar a compreensão da obra, seu reconhecimento sensível e intelectual - com o que se desenvolvem apreciadores ou espectadores, na busca de formação de públicos para a cultura ou de iniciar esses indivíduos e coletividades na prática efetiva de uma determinada atividade cultural (COELHO NETTO, 1997, p. 248).*

Para Almeida (2007), o pensamento de Teixeira Coelho pode estar ligado ao movimento na década de 1980, verificável na produção de pesquisadores brasileiros e latinos americanos, de ver a cultura como processo de construção da hegemonia, como apresentado por Gramsci. Como mais um indício desta influência no campo, o autor cita o XI Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação, ocorrido em 1982 em João Pessoa, Paraíba, quando Paulo Freire fez uma apresentação relacionando algumas idéias gramscianas. Desta forma, a contribuição de Almeida consiste em refletir e mostrar um caminho para pensar a influência dos *Cultural Studies* na formulação de uma noção de mediação cultural na CI.

Ainda em sua conceituação, Teixeira Coelho Netto apresenta uma outra interface da mediação, a tecnologia, principalmente os meios de comunicação. Segundo Teixeira Coelho Netto (1997, p. 248), “diz-se ainda que os meios de comunicação, sendo por um lado eles mesmos produtos culturais acabados que se apresentam como fins em si, operam uma mediação entre os diversos segmentos e modos culturais da sociedade”. Davallon (2007, p. 9) também reconhece esta utilização do termo e sublinha que a mediação não é apenas técnica, mas social, pois ao mesmo tempo em que envolve a “tecnificação do processo de comunicação” é “intervenção da dimensão subjetiva nas práticas de comunicação”. No entanto, se há uma discussão desta perspectiva na Ciência da Informação, foi na área da Comunicação que ela mais se desenvolveu.

Martin-Barbero (1997), ao considerar os meios de comunicação (desde o folheto à televisão) como mediadores, destaca o papel destes meios em um processo de transformação cultural. Os meios de comunicação produzem uma circulação de significados que é uma mediação da cultura, um lugar de relações entre “o Estado e as massas, entre o rural e o urbano, entre as tradições e a modernidade” (MARTIN-BARBERO, 1997, p. 249).

*Assim, o eixo do debate deve se deslocar dos meios para as mediações, isto é, para as articulações entre práticas de comunicação e movimentos sociais, para as diferentes temporalidades e para a pluralidade de matrizes culturais (MARTIN-BARBERO, 1997, p. 258).*

Apesar de não dialogar com este autor em suas referências, esta visão parece ser a mesma de Silverstone (2002). Para ele, devemos pensar a mídia como um processo de mediação que possibilita a criação e circulação de significados, uma interpretação do mundo. Silverstone (2002) utiliza a idéia de tradução para explicar a mediação como um processo incompleto e insatisfatório, mas sempre transformativo. Ao participarmos deste processo todos nós somos mediadores, personagens ativos nesta produção de significados que nunca se fecha, mas sempre está em constante movimento.

Portanto, ao pensarmos a influência crescente destas tecnologias na mediação é necessário irmos além da relação entre emissor e receptor, mesmo se ambos são ativos e troquem de posição constantemente, e refletir as mudanças sociais, econômicas e políticas que permitiram, ou até mesmo solicitaram, novas formas de disponibilizar, tornar acessível e utilizar informações. Somente desta forma teremos uma melhor noção do papel das tecnologias, especialmente os meios de comunicação, na mediação cultural.

Com esta pequena revisão, sublinhamos algumas das diferentes linhas de estudo sobre a mediação cultural. Mais complementares do que divergentes, cada abordagem mostra uma maneira de pensar a mediação, a figura do mediador, o ambiente onde ela ocorre, os dispositivos, com destaque para as tecnologias, etc. Seguindo nosso raciocínio, um ponto que ainda merece ser explorado é como este destinatário, receptor, usuário, que participa da mediação, é visto pelo chamado mediador e vice-versa, e como a relação entre ambos possibilita a eficácia da mediação. Como vimos, autores que conseguiram problematizar a mediação cultural recorreram a estudos da Educação, Comunicação e Sociologia, que pelas discussões existentes mostraram intersecções que podem ser úteis para a Ciência da Informação.

## **2 Um Diálogo entre a Ciência da Informação e a História Oral**

Especificamente em nossa proposta, visamos abordar a possibilidade de uma mediação cultural na cidade. Para isto, instituímos a realização de entrevistas e encontros com moradores para discutir as percepções da população sobre os eventos, os lugares históricos, de lazer, de trabalho, existentes no espaço urbano. Um dos intuitos destas interações é permitir que os participantes reflitam sobre aspectos da cidade que geralmente são ignorados sem o início de um processo que objetive este fim, neste caso, a mediação cultural. Estimular uma reflexão sobre a cidade permite tornar explícita para o participante suas percepções sobre o lugar, as suas representações e o que ele acredita ser as dos outros, que de uma forma mais ampla também o capacita para a ação social, se ele desejar, no convívio com os familiares, amigos, conhecidos.

Contudo, como realizar esta mediação para que o habitante também seja um participante ativo? Como ele pode ser um colaborador da pesquisa? Como criar condições para que o morador também se beneficie destas interações, se ele assim quiser? Como os autores citados, também encontramos discussões relevantes em outro campo de conhecimento, no caso, a história oral<sup>2</sup>, que relacionadas com o que levantamos sobre mediação cultural, contribuem para as indagações da Ciência da Informação sobre este tema.

Esclarecemos que o nosso objetivo não é sugerir um trabalho de história oral, mas, a

<sup>2</sup> De modo amplo, podemos definir a história oral como a história que dá grande ênfase à consulta a fontes orais, essencialmente entrevistas transcritas, que junto com fontes mais tradicionais, como correspondências, leis, jornais, etc., auxiliarão na análise de um tema/ problema. A peculiaridade de utilizar fontes orais em uma pesquisa é que geralmente elas não existem a priori, mas devem ser produzidas durante a pesquisa, seja pelo próprio pesquisador ou, em trabalhos de grande abrangência, por uma equipe dirigida por ele. Assim, o pesquisador deve ir a campo, se relacionar com a comunidade que deseja compreender, estabelecer um contato que permita a realização de entrevistas e os demais processos de produção destas transcrições a serem utilizadas.

partir de métodos elaborados por este campo do conhecimento, desenvolver uma mediação com os moradores da cidade com o intuito de estimular o protagonismo cultural a partir da apropriação simbólica dos lugares e seus atores, algo que tem se revelado importante para a Ciência da Informação, como demonstram os estudos em Infoeducação.

O ponto de encontro entre estas duas áreas em nossa proposta é a realização de entrevistas, muito utilizadas e discutidas em história oral, para estabelecer uma mediação cultural, tema de estudos na CI. Acreditamos neste diálogo, pois enquanto a história oral se preocupa com a produção de registros por meio de entrevistas e o acesso à informação, a CI, especialmente a Infoeducação e as pesquisas em ação e mediação cultural, priorizam a apropriação da informação, que no nosso caso visa uma maior reflexão, discernimento e conhecimento dos elementos culturais do espaço urbano.

Portanto, apresentamos a seguir alguns caminhos que acreditamos expressivos para a realização desta iniciativa, que como referencial teórico utiliza tanto discussões próprias da CI, como de disciplinas que, em nosso entendimento, podem colaborar para o seu desenvolvimento nas Ciências Humanas.

Segundo Davallon (2007), um dos pressupostos para a realização da mediação é a valorização do destinatário/entrevistado como sujeito, respeitado, e não instrumentalizado. A mediação só é possível quando o mediador acredita na capacidade do destinatário em entender, aprender, passar, estabelecendo uma relação dialógica e não unidirecional. Desta forma, ao perceber seu papel na pesquisa, o entrevistado deixa de ser apenas um meio para a concretização de objetivos de terceiros, mas entende que também pode se beneficiar dela, tirar algum proveito.

Thompson (2002), um reconhecido historiador oral norte-americano, apresenta uma destas possibilidades de valorização dos indivíduos e intervenção social. Em projetos que preveem o encontro de pessoas com características em comum, como provenientes de uma mesma região, de uma mesma classe profissional, entre outros, existe uma grande oportunidade de indivíduos com interesses similares se conhecerem, fazerem amizades e até mesmo se organizarem para conseguir realizar seus planos. O interessante da história oral é que estas possibilidades não são tratadas como um benefício “extra” da pesquisa, como algo que talvez possa acontecer, mas são inseridas na proposta, primeiro, como fonte de estudo; depois, como retorno para a sociedade que colaborou na realização da pesquisa. O planejamento não se limita à obtenção de informações necessárias para o projeto, mas se estende ao impacto social que ele possibilita. Assim sendo, no nosso ponto de vista, estabelecer uma relação dialógica em que ambas as partes possam se beneficiar da problematização de elementos culturais é uma maneira de estabelecer uma mediação.

No entanto, a simples intenção de que a mediação ocorra muitas vezes não é suficiente. Novamente, a história oral desenvolveu discussões sobre o ambiente e as características do entrevistador/entrevistado para que uma interação se estabeleça. Primeiro, deve-se pensar sobre quem entrevista quem. Em uma pesquisa sobre violência contra as mulheres, uma mulher pode adquirir mais confiança de uma entrevistada do que um homem; para discutir preconceitos raciais, um entrevistador negro pode ser mais apropriado para entrevistar um negro do que um branco, etc. Tudo isto parece simples com exemplos extremos, mas na maioria das pesquisas, em que antagonismos não são tão explícitos, esquecemos de questionar esta relação. Entretanto, como mostra Thompson (2002), pesquisas já demonstraram que as mesmas pessoas para as mesmas perguntas respondem de maneiras diferentes, dependendo das características do entrevistador.

Portelli (1998; 2004), um dos principais historiadores orais italianos, ao realizar pesquisas com pessoas envolvidas direta ou indiretamente com a Segunda Guerra Mundial, nos mostra como a visão construída sobre o entrevistador pode influenciar no estabelecimento de um diálogo. Encontramos em seus trabalhos a preocupação dos entrevistados em saber quem são os pesquisadores para determinar o que dirão, e, neste caso, compartilhar uma posição política e ideológica foi essencial para que algumas entrevistas obtivessem uma maior participação.

Retornando à Ciência da Informação, estes problemas podem contribuir ao discutir, por exemplo, quem pode ser mediador e quais as necessidades de um mediador em um museu do holocausto, como o existente em Washington, nos Estados Unidos, ou em um museu da cultura africana, como o Museu Afro Brasil, em São Paulo. Não queremos dizer que um profissional proveniente destes grupos seja o melhor para trabalhar nestes locais,

mas que é importante investigar como estes profissionais são vistos pelos públicos ou usuários, para compreender as possibilidades e níveis de interação. Não existe um modelo a ser seguido. Cada perfil apresenta vantagens e desvantagens na mediação. No nosso caso, no qual discutimos as percepções sociais dos habitantes sobre a cidade, se o entrevistador também é um morador, uma das vantagens seria um maior conhecimento sobre o lugar e seus moradores, o que auxiliaria na identificação dos problemas a serem discutidos; por outro lado, o fato de compartilhar um ambiente comum, pode inibir o entrevistado a emitir opiniões polêmicas, em que o pesquisador pode ser um dos interessados, exatamente por participar do dia-a-dia da cidade. Outras vantagens e desvantagens ocorreriam se o entrevistador fosse alguém de um lugar distante. O importante, e o que sublinhamos, é refletir sobre o perfil, as características, as expectativas e representações do entrevistado em relação ao entrevistador e vice-versa, ou mais amplamente, entre o mediador e o destinatário da mediação.

*Deve-se salientar que não é necessariamente verdade que um entrevistador do mesmo sexo, classe ou raça obtenha informações mais precisas. Se a relação social numa entrevista é, desde o início, ou passa a ser um vínculo social, aumenta o perigo na direção da conformidade social das respostas. Como também maior intimidade nem sempre acarreta menor inibição. É notável, por exemplo, como muitas pessoas, quando abordadas anonimamente na rua por pesquisadores de opinião e perguntadas a respeito de sexo, se dispõem a responder com uma franqueza que não é comum na entrevista mais reservada feita em casa (THOMPSON, 2002, p. 160-161).*

Com estas premissas, um dos aspectos a ser considerado na mediação cultural é como as características, reais e imaginadas, do mediador e do destinatário da mediação influenciam nesta interação, como aproveitar e quais as vantagens de cada perfil, e como lidar com as desvantagens de uma compreensão do “outro” que dificulta esta comunicação.

Outro ponto a ser pensado é onde esta mediação ocorre. Na Ciência da Informação encontramos discussões sobre mediações que acontecem em museus, bibliotecas, arquivos, centros culturais, sem que uma abordagem seja feita sobre como o ambiente da mediação a influencia. Até o momento, trabalhos deste tipo ainda aparecem no âmbito da exceção, como os já citados em Perrotti e Pieruccini (2007).

Apesar da necessidade de um ambiente que permita alguma privacidade e boas condições de gravação, a definição dos locais onde ocorrerão as entrevistas em história oral é geralmente decidido pelos entrevistados, pois acredita-se que ele se sentirá mais confortável em conversar em um local que já conhece e se sente bem (MEIHY; HOLANDA, 2007, p. 16). Caso o pesquisador pense que o local não é apropriado por algum motivo, estabelece-se uma negociação para que o local seja o melhor possível para ambos.

Isto ocorre, pois em história oral o ambiente onde acontecem essas interações é determinante para o tipo de fonte a ser produzida e também para o envolvimento dos sujeitos nas discussões. Thompson (2002) explica como cada lugar estimula um comportamento a partir das convenções sociais: em um bar, o clima é mais descontraído, as pessoas se tornam mais desinibidas a falar o que pensam, mas ao mesmo tempo, o risco de atrevimentos, de conceber a entrevista como uma brincadeira é maior; no local de trabalho, o tom tende a ser mais formal; na sua casa, é provável que o entrevistado se sinta mais confortável, por outro lado, os demais moradores, exatamente por estarem em sua residência, muitas vezes não se incomodam em interromper a entrevista. Estas considerações são ainda relevantes, pois, para a história, conhecer as condições de produção de uma fonte é essencial para a sua crítica. No entanto, acreditamos que a Ciência da Informação também pode se beneficiar desta preocupação e questionar alguns dos seus ambientes tradicionais onde projetos de mediação usualmente são aplicados.

Como já citamos, quando se fala em mediação cultural na Ciência da Informação, o ambiente é a biblioteca, o museu ou o arquivo. Tal é a ocorrência destes ambientes que eles acabam por se naturalizarem, como se não influenciassem na mediação. Será que estas instituições culturais são neutras ou a maneira como as representamos influenciam no nosso comportamento dentro delas? Apesar de abranger uma discussão mais ampla, que inclui a família, a educação e a classe social, Bourdieu e Darbel (2003) nos mostram como



a visão construída sobre estes lugares influencia o nosso comportamento e disponibilidade para com o que estas instituições oferecem. Portanto, compreender o imaginário social sobre o museu, a biblioteca e o arquivo é uma vantagem do profissional mediador para lidar com diferentes sujeitos/ públicos, pois as chances da eficácia da mediação aumentam se conhecermos minimamente as possibilidades e riscos das interações em cada ambiente.

Nossa proposta de mediação constitui em encontros individuais com habitantes selecionados da cidade. O intuito é a formação de um pequeno grupo que discuta aspectos culturais do espaço urbano. A definição de uma quantidade não muito grande de pessoas deve-se aos objetivos qualitativos que não planeja identificar amostragens numericamente significativas de opiniões. Mais importante que a incidência de uma opinião na sociedade, é a profundidade das discussões com os habitantes escolhidos.

Uma noção muito utilizada em história oral é a de *singularidade*. Interagir com pessoas dispostas a discutir, que tem algo a contar é considerado mais representativo do que apenas conseguir um número elevado de pessoas para participar. Deste modo, ao contrário de procurar um quadro de experiências comuns, pretende-se entender “um campo de possibilidades compartilhadas, reais ou imaginárias” (PORTELLI, 1996).

Estas possibilidades se apresentam pelas formas como os indivíduos interpretam o passado e o presente por meio de suas experiências subjetivas (CRUIKSHANK, 1998). Através da memória, eles podem repensar suas representações ao longo do tempo, como compreendem o espaço urbano e quais são suas expectativas. No entanto, estas reflexões não são espontâneas, porque na maioria das vezes não temos consciência das imagens sociais que compartilhamos e como elas foram construídas. É exatamente aí que surge a necessidade da mediação. Estimular uma reflexão não garante que as pessoas compreenderão suas representações, mas permite ao menos que elas percebam sua participação no imaginário social, se perguntem sobre o que pensam, questionem se as outras pessoas também pensam desta forma, enfim, ficam mais próximos de um “protagonismo cultural” na cidade, recorrendo à terminologia utilizada por Perrotti e Pieruccini (2007).

Santos, ao estudar o conceito de memória, nos aponta para a sua complexidade:

*Por memória podemos compreender reminiscências, através das quais nos encontramos com o passado, repetição de atitudes e sentimentos dos quais raramente nos damos conta, construção e reconstrução de nossas identidades ao longo de nossas vidas, e até mesmo o inexplicável saber. Estes são, no entanto, aspectos da memória que só podem coexistir e serem criticamente analisados numa orientação que considere que eles não só se transformam ao longo do tempo, como também transformam o presente à medida que reinterpretam o passado (SANTOS, 2002, p. 146).*

Considerando estas observações, é importante para a realização da mediação cultural se dirigir ao indivíduo e não somente ao coletivo, apesar de não se dissociarem, a fim de entender a formação de imaginários sociais e as transformações da memória. Ainda seria interessante questionar se uma única visita às instituições culturais, como muitas vezes ocorre, já é suficiente para a concretização de uma mediação. Além da intencionalidade de ambas as partes para que uma interação aconteça, parece que o período de contato também é fundamental para o alcance das propostas.

Para o sucesso dos encontros e entrevistas, valorizamos uma relação permanente com os moradores entrevistados para que efetivamente sejam inseridos nas discussões levantadas. Para isto, o contato é dividido em etapas que se complementam. Primeiro, explica-se a finalidade da proposta para cada habitante selecionado. Posteriormente, realiza-se uma entrevista gravada que discutirá a cultura na cidade. Se necessário, outras entrevistas são realizadas para uma maior compreensão dos assuntos abordados. Como é provável que os participantes exerçam atividades como o estudo, trabalho, entre outros, limitando sua disponibilidade de tempo para a pesquisa, e o fato de algumas questões/ dúvidas que surgirem durante esse período poderem ser de fácil elucidação, também se utiliza telefonemas, e-mails, mensagens de texto, etc., para garantir o contato e participação dos entrevistados, até porque, como defende Pierre Levy (1999), não podemos ignorar a diversidade dos meios de comunicação e interação do mundo contemporâneo.

Depois da entrevista, o pesquisador a transcreve corrigindo pequenos erros de português, suprimindo trechos repetitivos, algumas interjeições, com o intuito de tornar

o texto mais legível. A crítica mais comum a este procedimento é que não se está *reproduzindo* a entrevista como ela aconteceu, mas criando uma falsificação. Ao nosso ver, mesmo se transcrevêssemos tudo o que foi dito, o leitor ainda não será capaz de recuperar toda a integridade do momento da entrevista, pois é impossível reviver uma situação localizada em um determinado espaço e período de tempo. Com diz Tourtier-Bonazzi (1998, p. 239), “toda transcrição, mesmo bem feita, é uma interpretação, uma recriação, pois nenhum sistema de escrita é capaz de reproduzir o discurso com absoluta fidelidade; de certa maneira, é uma traição à palavra”.

Assim sendo, como o pesquisador garante, mesmo com algumas mudanças, que a transcrição respeitou a opinião do entrevistado? Ele retorna ao entrevistado o texto produzido para que o leia, insira e retire trechos que prefere não ver divulgado, reconhecendo sua autenticidade. Caso as intervenções feitas pelo entrevistado modifiquem as idéias expressas no momento da entrevista, cabe ao pesquisador negociar com o entrevistado para que ambos encontrem um ponto comum entre o que foi dito nas entrevistas e o que ele permite que seja publicado. Deste modo, a história oral garante a legitimidade de sua fonte.

Para Meihy e Holanda (2007), esta etapa da história oral constitui uma relação de colaboração e cooperação entre as partes. Para Thompson (2002), ela apresenta benefícios e inconvenientes. Por um lado, facilita encontrar erros nas transcrições, além de incentivar o envio de novas informações. De outro, muitas vezes o entrevistado deseja reformular toda a transcrição, produzindo um outro texto, o que não deve ser permitido pelo entrevistador.

Enquanto para a história este processo garante a autenticidade e legitimidade da fonte, a Ciência da Informação pode enxergar aí uma possibilidade de mediação. Ao retornar ao entrevistado um texto com suas opiniões e pedir que ele o avalie, repense, corrija, institui-se uma forma de estimulá-lo a refletir sobre suas próprias idéias. Ele se coloca no lugar do outro, do ouvinte, para analisar a sua própria história. Deste modo, o participante se torna um personagem ativo desta discussão, pois se envolve na produção de um produto sobre suas representações em relação à cidade.

Além do mais, se o habitante se mostrar interessado, os textos produzidos a partir de suas experiências podem lhe ser enviados, permitindo que durante todo o trabalho reveja seus posicionamentos sobre a cidade, sua relação com os outros, e discuta estas análises com sua rede social. Temos consciência que esta mediação só obterá sucesso se o habitante estiver disposto a participar. No entanto, estes procedimentos possibilitam o início de um processo com esta finalidade de interação. Como demonstraram Rosenzweig e Thelen (1998), é comum, em projetos que envolvem entrevistas, a recusa ou a participação apenas parcial de alguns contatados. Porém, o contrário também ocorre, e para outras pessoas participar deste tipo de pesquisa é uma oportunidade, senão a única, de publicar suas opiniões e expressar o que pensam sobre determinado assunto. No caso citado, os autores conseguiram mostrar, entre outras coisas, como determinados grupos sociais - norte-americanos de descendência latina, africana e indígena - não se vêem representados na história oficial dos Estados Unidos, ao mesmo tempo em que apresentaram leituras alternativas do passado deste país, na voz dessas comunidades.

Um dos objetivos finais é refletir e compreender como os elementos culturais da cidade podem ser percebidos e interpretados pela sua população. Este conjunto de possibilidades é capaz de mostrar em que medida o imaginário social é um dispositivo de controle e conflitos sociais na vida coletiva, como afirmou Baczkó (1985). Por último, o habitante, mais consciente do lugar que ocupa e do tempo em que vive, é estimulado a ser um cidadão mais participativo, interessado pelo papel que a cidade ocupa em sua vida.

*A cidade é objeto da produção de imagens e discursos que se colocam no lugar da materialidade e do social e os representam. Assim, a cidade é um fenômeno que se revela pela percepção de emoções e sentimentos dados pelo viver urbano e também pela expressão de utopias, de esperanças, de desejos e medos, individuais e coletivos, que esse habitar em proximidade propicia (PESAVENTO, 2007, p. 14).*

Exatamente por isto, acreditamos nos benefícios de dialogar com outros campos do conhecimento. As perspectivas da história oral nos mostram como áreas das Ciências Humanas, como a Sociologia, Antropologia, Psicologia, entre outras, podem contribuir

para um estudo sobre a noção de mediação e, principalmente neste caso, a *como fazer* uma mediação. Devemos ter consciência que estas disciplinas tem um longo histórico de pesquisas de campo, métodos de comunicação com grupos sociais que permitem à Ciência da Informação utilizá-los na interação com os seus públicos, tanto em nível individual como coletivo. ■

---

## Referências

ALMEIDA, Marco Antônio de. Mediação cultural e da informação: considerações socioculturais e políticas em torno de um conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 8., 2007, Salvador. *Anais eletrônicos...* Salvador: ANCIB, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib.ppgci.ufba.br/artigos/GT3--212.pdf>>. Acesso em: 03 ago. 2008. Não Paginado.

ALMEIDA JÚNIOR, Osw Francisco de. Mediação da informação e múltiplas linguagens. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. *Anais eletrônicos...* São Paulo: ANCIB, 2008. Disponível em: <<http://extralibris.org/2008/09/textos-integrais-dos-trabalhos-aprovados-no-ix-enancib/>>. Acesso em: 12 jun. 2009. Não Paginado.

BACZKO, Bronislaw. Imaginário social. In: ENCICLOPÉDIA Einaudi: anthropos-homem. Lisboa: Imprensa Nacional: Casa da Moeda, 1985. v. 5, p. 296-332.

BOURDIEU, Pierre; DARBEL, Alain. *O amor pela arte: os museus de arte na Europa e seu público*. São Paulo: Ed. Universidade de São Paulo: Zouk, 2003.

COELHO NETTO, José Teixeira. *Usos da cultura: políticas de ação cultural*. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1986.

COELHO NETTO, José Teixeira. *Dicionário crítico de política cultural*. São Paulo: Iluminuras, 1997.

CRUIKSHANK, Julie. Tradição oral e história oral: revendo algumas questões. In: FERREIRA, Marieta de Moraes; AMADO, Janaína (Org.). *Usos & abusos da história oral*. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998. p. 149-164.

DAVALLON, Jean. A mediação: a comunicação em processo? *Prisma.com: revista de Ciências da Informação e da Comunicação*, Porto, n. 4, jun. 2007. Disponível em: <[http://prisma.cetac.up.pt/A\\_mediacao\\_a\\_comunicacao\\_em\\_processo.pdf](http://prisma.cetac.up.pt/A_mediacao_a_comunicacao_em_processo.pdf)>. Acesso em: 20 jun. 2009.

LATOUR, Bruno. Redes que a razão desconhece: laboratórios, bibliotecas, coleções. In: BARATIN, Marc; JACOB, Christian (Org.). *O poder das bibliotecas: a memória dos livros no Ocidente*. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 2000. p. 21-44.

LEVY, Pierre. *Cibercultura*. São Paulo: Editora 34, 1999.

MARTÍN-BARBERO, Jesús. *Dos meios às mediações: comunicação, cultura e hegemonia*. Rio de Janeiro: Ed. UFRJ, 1997.

MEIHY, José Carlos Sebe B.; HOLANDA, Fabíola. *História oral: como fazer, como pensar*. São Paulo: Contexto, 2007.

PERROTTI, Edmir; PIERUCCINI, Ivete. Infoeducação: saberes e fazeres da contemporaneidade. In: LARA, Marilda Lopes G. de; FUJINO, Asa; NORONHA, Daisy Pires (Org.). *Informação e contemporaneidade: perspectivas*. Recife: NÉCTAR, 2007. p. 47-96.

PESAVENTO, Sandra Jatahy. Cidades visíveis, cidades sensíveis, cidades imaginárias. *Revista Brasileira de História*, São Paulo, v. 27, p. 11-23, jan./jun. 2007. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rbh/v27n53/a02v5327.pdf>>. Acesso em: 01 jul. 2009.

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: ANCIB, 2007. Disponível em: <<http://www.enancib>

ppgci.ufba.br/artigos/GT3--159.pdf>. Acesso em: 03 ago. 2008. Não Paginado.

PORTELLI, Alessandro. A Filosofia e os fatos: narração, interpretação e significado nas memórias e nas fontes orais. *Tempo*: revista do Departamento de História da UFF, Rio de Janeiro, v. 1, n. 2, p. 59-72, 1996. Disponível em: < [http://www.historia.uff.br/tempo/artigos\\_dossie/artg2-3.pdf](http://www.historia.uff.br/tempo/artigos_dossie/artg2-3.pdf)>. Acesso em: 1 jul. 2009

PORTELLI, Alessandro. O massacre de Civitella Val di Chiana (Toscana, 29 de junho de 1944): mito e política, luto e senso comum. In: FERREIRA, Marieta de Moraes; AMADO, Janaína (Org.). *Usos & abusos da história oral*. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998. p. 103-130.

PORTELLI, Alessandro (Coord.). *República dos sciuscìa*: a Roma do pós-guerra na memória dos meninos de Dom Bosco. São Paulo: Ed. Salesiana, 2004.

ROSENZWEIG, Roy; THELEN, David. *The presence of the past*: popular uses of history in american life. New York: Columbia University Press, 1998.

SANTOS, Myrian Sepúlveda dos. O pesadelo da amnésia coletiva: um estudo sobre os conceitos de memória, tradição e traços do passado. *Cadernos de Sociomuseologia*, Lisboa, n. 19, p. 121-150, 2002. Disponível em: <[http://cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/Arquivo/sociomuseologia\\_1\\_22/Cadernos%2019%20-%202002.pdf](http://cadernosociomuseologia.ulusofona.pt/Arquivo/sociomuseologia_1_22/Cadernos%2019%20-%202002.pdf)>. Acesso em: 1 jul. 2009.

SILVERSTONE, Roger. *Por que estudar a mídia?* São Paulo: Edições Loyola, 2002.

THOMPSON, Paul. *A voz do passado*: história oral. 3. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2002.

TOURTIER-BONAZZI, Chantal de. Arquivos: propostas metodológicas. In: FERREIRA, Marieta de Moraes; AMADO, Janaína (Org.). *Usos & abusos da história oral*. 2. ed. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 1998. p. 233-245.

Recebido em 11.11.2009

Aceito em 29.12.2009