

SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIAS  
INFOCOMUNICACIONAIS  
E PARTICIPAÇÃO SOCIAL



Livro de memória

SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIAS  
INFOCOMUNICACIONAIS  
E PARTICIPAÇÃO SOCIAL



LIVRO DE MEMÓRIA

# Universidade Federal da Bahia - UFBA

*Dora Leal Rosa* (Reitora)  
*Luiz Rogério Bastos Leal* (Vice-Reitor)

## Comissão Organizadora

*Jussara Borges* (Coordenação)  
*Othon Jambeiro* (Coordenação)  
*Francisco J.A. Pedroza Cunha* (Consultoria)  
*Simone Diomondes* (Secretaria)  
*Leandro Coutinho* (Apoio técnico)  
*Beatriz Abreu* (Comunicação)  
*Bruna Lessa* (Comunicação)

## Realização



## Apoio



**PPGCI**

SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIAS  
INFOCOMUNICACIONAIS  
E PARTICIPAÇÃO SOCIAL



LIVRO DE MEMÓRIA  
Salvador – Bahia – Brasil  
11 de outubro de 2012

2012, autores.

**revisão** Jussara Borges

**capa e projeto gráfico** Leonardo Mota Lorenzo

Sistema de Bibliotecas - UFBA

---

Seminário de Competências Infocomunicacionais e Participação Social (2012 : Salvador, BA).

Livro de memória [do] Seminário de Competências Infocomunicacionais e Participação Social, Salvador, BA, 11 de outubro de 2012 / Jussara Borges, Othon Jambeiro ... [et al.] organizadores. - Salvador : UFBA, 2012.

59 p.

Seminário promovido pelo Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações.

ISBN: 978-85-60667-96-3

1. Tecnologia da informação - Congressos. 2. Participação social - Congressos. I. Borges, Jussara. II. Jambeiro, Othon. III. Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações.

CDD - 303.4833

---

Esta publicação recebeu apoio financeiro da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Capes - Brasil

# APRESENTAÇÃO

O Seminário Competências Infocomunicacionais e Participação Social é promovido pelo Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Cultura e Comunicações (Gepicc), visando congregar todos aqueles que se interessam pela análise dos contextos de uso das tecnologias da informação e da comunicação e seus reflexos na sociedade, o que envolve bibliotecários, arquivistas, educadores, sociólogos, jornalistas, informatas, administradores, estudantes, docentes e pesquisadores envolvidos com as questões relativas às competências infocomunicacionais, nos setores público e privado, no terceiro setor, bem como os interessados oriundos de associações e empresas de áreas afins.

Com a chegada da internet e, com ela, a potencialização do acesso à informação e comunicação, seu emprego em processos participativos tem sido discutido sob diversos aspectos. No entanto, embora essas tecnologias forneçam um ferramental propício ao incremento da participação, há outros fatores que condicionam o fenômeno, como as competências para atuar e interagir no ciberespaço. Cada vez mais o domínio dessas competências representa a possibilidade de se integrar socialmente e participar dos processos decisórios da sociedade. Embora pesquisadores de correntes diversas concordem que atuar no ciberespaço exija novas competências, a discussão ainda é periférica nas pesquisas que as mencionam. Para discutir essas questões, o Seminário Competências Infocomunicacionais e Participação Social congrega pesquisadores de áreas e escolas científicas distintas, mas que têm direcionado esforços de compreensão do fenômeno das competências.

O desenvolvimento de competências infocomunicacionais em ambientes digitais pode ser visto como parte de um processo social atual, no qual indivíduos e organizações estão sendo confrontados com a necessidade de empregar um conjunto de competências requeridas para usar, produzir e gerir diferentes tipos de informação, serviços e produtos, bem como se comunicar e interagir socialmente através dos meios eletrônicos. Assim, é fundamental compreender o que e quais são as competências exigidas ou promovidas neste contexto, e que consequências seu uso gera em termos de participação social.

O Seminário propõe que de um enfoque predominantemente tecnológico e econômico, as discussões passem a ter como um de seus principais cerne o desenvolvimento humano e a participação social. Isto é, dadas as perplexidades ideológicas, políticas e econômicas que caracterizam a contemporaneidade, torna-se imperioso acirrar a discussão do humanismo, particularmente dentro do enfoque da cidadania, da democracia e do uso da informação e da comunicação para melhorar o bem-estar e a qualidade de vida dos cidadãos.

O evento, portanto, pretende atender esta exigência, abrindo espaço para que sejam explicitadas, criticamente, reflexões, ações e propostas, sobre: (1) Que conceitos que permeiam a sociedade contemporânea devem ser considerados e relacionados no conceito de competências infocomunicacionais?; (2) Como observar, determinar ou avaliar as competências infocomunicacionais?; (3) Quais competências infocomunicacionais estão sendo demandadas e/ou promovidas por grupos sociais; (4) Que influência as competências infocomunicacionais exercem sobre a participação desses grupos sociais nos processos decisórios da sociedade?

A pretensão do evento não é gerar de uma só vez e completamente respostas a estas questões, mas sim iniciar um debate sistemático sobre o assunto, visando enriquecê-lo com distintas visões. Visa-se também estimular reflexão mais aprofundada sobre a relação entre tecnologias avançadas de informação e comunicação e o exercício da cidadania, a vida em sociedade, os processos educacionais e a formação social, cultural e política dos indivíduos.

# SUMÁRIO

Programa de Atividades

8

Artigos dos palestrantes,  
Participação social na internet: reflexões sobre  
os caminhos para a criação de competências  
infocomunicacionais na realidade brasileira

9

*José Antonio Gomes de Pinho*

Inclusão, participação social e competências  
infocomunicacionais

17

*Othon Jambeiro*

Competência em informação: uma abordagem  
comunicacional – constituição da área de estudos da  
competência infomidiática

25

*Elisabeth Adriana Dudziak*

Competências em comunicação, transmissão e  
informação: especificidades e convergências sob o foco  
de suas funções sociais

31

*Henriette Ferreira Gomes*

A construção social da informação ou reflexões sobre as  
possibilidades da informação

37

*Eliany Alvarenga de Araújo*

Participação social e competências infocomunicacionais  
em ambientes digitais

45

*Jussara Borges*

Anotações

54

# PROGRAMA DE ATIVIDADES

Local: Auditório da Biblioteca Universitária da Saúde Professor Álvaro Rubim de Pinho

End: Rua Basílio da Gama, s/n, Canela, Salvador-BA

11 de outubro de 2012

8h30m

Instalação do seminário pelo Diretor do Instituto de Ciência da Informação

Prof. Dr. *Rubens Ribeiro Gonçalves da Silva*

1ª Mesa de trabalhos – Participação social e competências infocomunicacionais

*José Antônio Gomes de Pinho* (ADM-UFBA)

*Othon Jambeiro* (ICI-UFBA)

*Elisabeth Dudziak* (SIBi-USP)

*Debatedor: Marcos Palacios* (Facom-UFBA)

9h

2ª Mesa de trabalhos – Competências informacionais e competências comunicacionais

*Henriette Gomes* (ICI-UFBA)

*Eliany Alvarenga de Araújo* (Facomb-UFG)

*Jussara Borges* (ICI-UFBA)

*Debatedora: Teresinha Fróes* (Faced-UFBA)

14h

# ARTIGOS DOS PALESTRANTES

## PARTICIPAÇÃO SOCIAL NA INTERNET: REFLEXÕES SOBRE OS CAMINHOS PARA A CRIAÇÃO DE COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS NA REALIDADE BRASILEIRA

*José Antonio Gomes de Pinho*

Doutorado em Regional Planning, University of London

Professor Associado, Escola de Administração – UFBA

### Introdução

O mundo contemporâneo tem sido marcado cada vez mais pelo uso e mediação de artefatos digitais. Pode-se dizer que o mundo gira em torno da internet e dos computadores, situação não vivenciada poucas décadas atrás. Pode-se também afirmar que cada vez mais esses artefatos dominam a vida em suas múltiplas esferas e expressões.

Também parece razoável aceitar que vivemos um *admirável mundo novo*, um mundo que parece se definir como antes e depois da internet (PINHO e outros, 2012). Esta é a sociedade digital, uma sociedade permeada por artefatos digitais em várias esferas da vida.

Isso tudo pode nos levar a pensar e questionar se estamos preparados para esta nova etapa da civilização. No sentido de buscar uma resposta para estes questionamentos, é oportuno ter em conta que não é a primeira vez que a humanidade se redefine, cria novos espaços e novas formas de socialização da vida. A mudança da vida rural para a vida urbana ensejou transformações apreciáveis e, em alguns casos, abruptas de estilo de vida. Podemos dizer que a adaptação a esse novo padrão de vida se dava no sistema “*learning by doing*”, ou seja, na prática, aprender fazendo. Não havia treinamento para a vida urbana. Ainda que existam cursos de qualificação (um número enorme, aliás) para o uso de artefatos digitais, o mesmo pode-se dizer para a vida digital em geral. Não existe um treinamento amplo, geral, irrisório para a vida digital.

Estamos hoje em uma nova virada tecnológica através do uso dos computadores e, mais especificamente da internet e novos questionamentos são feitos sobre a preparação dos cidadãos/usuários para este novo tipo de inserção na vida. Para inserção neste novo padrão civilizatório seria necessário o desenvolvimento de habilidades ou competências infocomunicacionais de modo a preparar as pessoas para usufruir de todo esse arsenal tecnológico.

O objetivo deste artigo reside em fazer uma reflexão sobre estas questões no contexto da realidade brasileira e, mais focadamente, entender as possibilidades de uso político de todos esses artefatos para a construção de uma sociedade mais participativa e, conseqüentemente, democrática.

A discussão a ser realizada neste texto tem como ponto de partida a questão das competências infocomunicacionais que demanda o levantamento, por um lado, da disponibilização de infraestrutura por parte da esfera governamental para a população em termos de políticas de inclusão digital e oferta de redes. Por outro lado, objetiva identificar como se coloca a população, em geral, em termos de preparo para o exercício de atividades digitais.

## **Competências infocomunicacionais**

Um terreno pantanoso: faremos, aqui, uma breve caracterização do que se entende por competências infocomunicacionais expondo que não existe um pleno consenso de definição dessa expressão, configurando um terreno pantanoso. Borges (2011) faz uma excelente revisão desta temática, apontando desde o início que as dificuldades já começam com a tradução de termos da literatura anglo-saxônica para a realidade brasileira. Na literatura em inglês, a expressão mais comum é *digital literacy*, aparecendo também como *digital competence*. Em português não teríamos uma tradução específica para *literacy* aparecendo a tradução como letramento ou alfabetização digital. Na área de Sociedade da Informação, uma referência fundamental é o chamado Livro Verde da Socinfo que usou a expressão alfabetização digital (BORGES, 2011). A questão, no entanto, transcende a alfabetização não só em termos de habilidades, mas compreendendo ainda competências, termo adotado por Borges. Como a investigação está se dando em ambiente digital, a autora adota

a expressão “competências em ambientes digitais” (Idem) ou, mais simplesmente, competência informacional. “A competência informacional abrange a capacidade de uso da informação de forma que possa ser recuperada e utilizada para tomada de decisão na vida social, no trabalho, nas pesquisas, entre outros” (BORGES, 2011, p. 147). Dialogando com essa construção, talvez seja mais apropriado falar mesmo em competência digital que seria a competência não só para trabalhar a informação, mas também para se inserir no meio digital, ter a capacidade de processar os códigos desse novo ambiente e trafegar (navegar) no mesmo.

Borges lembra ainda que o meio digital e a cibercultura implicam um leitor que não é apenas alguém em busca de informação, mas também de participação e comunicação pelas possibilidades que o meio digital traz em si. Neste sentido, mostra convergir com a posição de Aviram e Escht-Alkalai que entendem a *digital literacy* como “a combinação de habilidades técnicas, cognitivas e socio-emocionais” (BORGES, 2011, p. 149). Borges recorre também à Calvani e outros que apontam as seguintes características para as competências em ambientes digitais: implicam a integração de habilidades de natureza cognitiva, relacional e social, apresentam complexidade não podendo ser facilmente medidas, demandam competências como leitura, capacidade de resolução de problemas, habilidades de inferência e podem mudar com o tempo de acordo com o contexto sociocultural (BORGES, 2011).

Na forma como está exposto pelos autores considerados, as competências digitais são, portanto, muito complexas e o portador destas parece ser um super homem (mulher), uma pessoa muito qualificada para explorar tudo o que o meio digital pode dar e também saber pedir, exigir o que não é oferecido.

Calvani e outros avançam a caracterização dos usuários das redes que devem estar “embebidos” das seguintes dimensões inter-relacionadas: tecnológica, cognitiva e ética (BORGES, 2011). Quanto à primeira, retrata as habilidades dos usuários de “explorar e resolver problemas em contextos tecnológicos de forma flexível” (Idem, p. 155); cognitiva se refere a capacidade de “leitura, seleção, interpretação e avaliação de dados e informações” (Idem, p. 155) e ética: marcada pela “interação com outros indivíduos de forma construtiva e com senso de responsabilidade” (Idem, p. 155).

Tentando interpretar essas dimensões, podemos entendê-las como: tecnológica: a capacidade mais instrumental de dominar a tecnologia (aparelhos, dispositivos) de forma positiva; cognitiva: capacidade de buscar e processar as informações desejadas de forma compreensiva e adequada para seus propósitos; ética: capacidade de se comportar na rede de forma responsável e compatível com a civilidade.

Novamente, o modelo é muito exigente demandando um usuário/cidadão virtuoso, com muitas habilidades não só tecnológicas, mas cognitivas de saber o que quer e o que fazer com as informações e com elevado senso ético. Pinho e Morais (2012), ainda que não engajados no contexto das competências infocomunicacionais, consideram duas formas de demandas de informação/serviços do governo eletrônico por parte dos cidadãos: mecânicas e orgânicas. Na demanda mecânica, o usuário busca uma informação ou serviço simples, de fácil obtenção, que não demanda maior sofisticação cognitiva e intelectual para ser obtida. Na demanda orgânica já se tem um outro grau de exigência demandando do usuário uma maior compreensão e decodificação das informações disponibilizadas, ou seja, um estofo cognitivo e intelectual muito mais profundo.

A partir do colocado, entendemos que temos elementos suficientes para cotejar com a realidade brasileira, o que será feito a seguir.

## **O contexto brasileiro**

Vamos nos deter nesta seção mais nos aspectos da disponibilização da tecnologia de informação e comunicação na realidade brasileira, sem cobrir os aspectos mais políticos da formação social brasileira. Embora este fundamental aspecto não seja aqui desenvolvido do ponto de vista teórico algumas expressões desta realidade podem ser apreendidos através de aspectos de condições estruturais da população para a inserção neste mundo digital.

Assim, um aspecto fundamental desta discussão reside na situação educacional vivida pela população brasileira que tem ligações explícitas com a possibilidade dessa inserção digital. Mais especificamente, a taxa de analfabetismo funcional (considerada para pessoas com 15 anos ou mais de idade) pode exprimir bem

a tragicidade desta realidade. No Brasil, essa taxa atingia 20,3% como um todo, tendo um pico no Nordeste de 30,8% (IBGE, 2010). É de se presumir que essas populações que certamente têm dificuldades para inserção no mundo presencial de uma forma mais ativa e consciente terão também dificuldades, e ainda maiores, de inserção no mundo digital. Esse número seguramente deve ser mais alto quando se pensa em aspectos do mundo digital que exigem mais capacidades do usuário. Um dado que suplementa o apresentado e que configura um quadro bastante desanimador é o da taxa de escolarização líquida de adolescentes com 15 a 17 anos, que indica a proporção populacional em determinada faixa etária que frequenta a escola no nível adequado a sua idade. No Brasil, como um todo, no ano de 2009, essa taxa era de 50,9%, atingindo, no entanto, apenas 27,9% no Nordeste e 27,6% no Norte (IBGE, 2010). Novamente valores que indicam inadequação, mais especificamente, atraso.

Quando se analisa a taxa de crescimento da presença de computador e de acesso à internet observa-se que esta foi menor em 2010 do que em anos anteriores (2005 a 2009), segundo a pesquisa TIC Domicílios do CGL.br. Isto pode estar indicando que o consumo bateu no teto da capacidade de pagamento de segmentos da população que podem comprar computador e pagar acesso à internet. Se em 2009 a taxa de crescimento da posse de computador nos domicílios urbanos foi de 29% em relação ao ano anterior, no ano de 2010 essa taxa cai para apenas 8% em relação ao ano anterior (TIC Domicílios e Empresas, 2010, p. 139). Em 2010, tinha-se um total de 35% de domicílios com computador no Brasil. No cômputo geral, entretanto, pode-se dizer que, mesmo assim, os dados são animadores, mas ainda muito distantes de países do mundo desenvolvido e mesmo de países da América Latina (Idem).

A referida pesquisa também apontou a maior queda de usuários de *lanhouses* no ano de 2010, desde o início da pesquisa em 2005, permanecendo ainda estes espaços como o segundo mais utilizado para acesso à rede por parte da população. Isto poderia ser explicado pela maior posse de computadores domésticos, dado evidenciado pela pesquisa.

Também detecta a pesquisa uma mudança no perfil do usuário da internet, apontando uma maior participação de pessoas com menor escolaridade e de classes sociais mais baixas. Novamen-

te, ainda que essas evidências sejam animadoras, todos esses dados estão a indicar que, apesar dos avanços realizados, uma parcela considerável da população brasileira ainda se encontra à margem do uso do computador e das redes e da sociedade digital, portanto. Ao se analisar a posse de computador doméstico por faixa de renda assiste-se a um padrão de primeiro mundo na faixa de renda mais alta (mais de 10 SM) (CGI.br, 2010, p. 140), ainda que se realizem crescimentos expressivos nas faixas de renda menores, observando-se ainda que a posse de computadores diminui à medida que se desloca para baixo na escala social, como seria de esperar. Os dados mostram que a sociedade digital aprofunda a situação já existente na sociedade não digital indicando que os melhores situados socialmente têm mais possibilidade de se inserir no mundo digital do que os pior situados.

A situação mais estrutural do país é novamente confirmada quando se toma a distribuição regional da proporção de domicílios com computador. A região Sudeste lidera seguida da região Sul, apresentando o Nordeste o pior resultado (CGI.br, 2010, p. 141), o que reforça a ideia da presença de interações digitais mais forte nas regiões mais desenvolvidas do país. O conjunto desses dados levantados da realidade nacional não chegam a surpreender considerando a renda da população brasileira, sua concentração e o relativamente elevado preço do computador, ainda que tenha sofrido uma redução apreciável nos últimos anos.

Tudo isto nos leva a questionar as possibilidades da presença de uma generalizada inserção de diversos segmentos na vida digital no Brasil identificando que estas ainda são bastante reduzidas e concentradas nas regiões mais desenvolvidas e em grupos de maior poder aquisitivo, ainda que progressos significativos tenham sido feitos em poucos anos. Pode ser identificada uma “combinação mais perversa” quando ocorre a “junção de cidadãos analfabetos, idosos, moradores da área rural e localizados nas classes sociais D e E, sem mencionar a questão regional” (PINHO; MORAIS, 2012)

Feita esta caracterização do uso da internet e do movimento dos grupos de renda, vamos nos debruçar sobre o tipo e a qualidade do uso das informações buscadas.

Valemo-nos novamente da pesquisa do CGI.br. Tomando apenas os usuários da zona urbana, seguramente os mais capacitados

para as atividades digitais, a absoluta maioria das atividades de busca de informação desenvolvidas na internet são direcionadas para Comunicação (94%), Busca de Informações e Serviços (87%), Lazer (87%), Educação (66%) e Serviços Financeiros (17%) (PINHO; MORAIS, 2012), ações que podem ser caracterizadas como demanda mecânica por informações. Ainda que requeiram do usuário algum nível de qualificação, elas repousam muito mais em operações simples, padronizadas. Por outro lado, quando se investiga a participação em “fóruns, chats, votações, etc. relacionados ao governo”, a pesquisa do CGI.br indicou apenas 7% no ano de 2010 e ainda em queda em relação ao ano anterior quando atingiu 9%. Assim, uma demanda mais orgânica por informação, que requer mais elaboração cognitiva e intelectual por parte do usuário é escassa (PINHO; MORAIS, 2012).

## Concluindo

Os dados da realidade brasileira deste suposto cidadão digital ainda que limitados, não podem ser vistos com desalento, mas sim como um alerta para políticas públicas mais inclusivas, principalmente, dentro da área de educação. Se a sociedade digital tende a se tornar um leviatã, abraçando todas as dimensões da vida, os cidadãos devem ser preparados para isto. Por outro lado, se as deficiências e negligências históricas do Estado no Brasil apontam para uma expectativa de mudança e de sucesso limitadas nessa área, parece que a sociedade se mexe independentemente das ações do Estado. Assim, o “letramento digital” pode acontecer com o *digi-vizinho*, uns aprendem com os outros, os que sabem mais ensinam os que sabem um pouco, estes ensinam os que sabem menos, e na linha do *learning by doing*, aprender fazendo, aprender na prática. Parece poder se afirmar que grupos sociais mais excluídos e vulneráveis percebem que os aparatos tecnológicos (computador, internet, etc) vieram para ficar e, assim, vão buscar qualificação para inserção na vida contemporânea, a despeito das poucas ou não eficientes iniciativas governamentais. No entanto, parece difícil ter expectativas de um aumento expressivo de demandas orgânicas por informação, dado que isto já requer outro tipo de preparo que excede o letramento, ainda que este seja o passo fundamental.

## Referências

BORGES, J. Participação política, internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador. 2011. 352 p. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, Universidade Federal da Bahia, 2011.

CGI.BR. TIC Domicílios e Empresas 2011. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil. CGI.br. São Paulo. 2012

PINHO, J.A.G. de; MORAIS, Kátia. Perfil do usuário de Internet no Brasil e seus interesses: a predominância da busca de serviços frente ao potencial democrático da rede. In: TIC Domicílios e Empresas 2011. Pesquisa sobre o Uso das Tecnologias de Informação e Comunicação no Brasil. CGI.br. São Paulo. 2012.

PINHO, J.A.G. de et al. Limites e possibilidades da atuação política na internet: um olhar a partir da realidade brasileira. In: José Antonio G. de Pinho (org). Estado, Sociedade e Interações Digitais: expectativas democráticas. Salvador. EdUFBA. 2012. (no prelo).

# INCLUSÃO, PARTICIPAÇÃO SOCIAL E COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS

*Othon Jambeiro*

*Doutorado em Comunicação, University of Westminster*

*Professor Titular, Instituto de Ciência da Informação - UFBA*

A tendência universal, conduzida pelo mundo dos negócios, organizações supranacionais e governos nacionais, é a de fazer os serviços de informação convergirem completamente para as estruturas e redes digitais de informação e comunicação. Isto assumiu, hoje, grande magnitude, e se tornou questão chave para o futuro de uma “Sociedade da Informação” de caráter democrático, que seja universal em seu alcance. Parece sensato admitir, portanto, que é necessário socializar os indivíduos dentro de uma concepção contemporânea de democracia e cidadania, com intensa e plena utilização das redes digitais. Isto é, só a universalização do acesso e uso dos serviços de informação e comunicação poderá permitir aos cidadãos a participação plena na vida social, cívica, política, econômica e cultural, em todas as suas dimensões.

O equacionamento proativo dessa questão está na origem de políticas e ações afirmativas que buscam atender às expectativas sociais, no que se refere à existência de uma sociedade mais informada, com uma democracia mais participativa e indivíduos mais socialmente responsáveis, no exercício pleno da cidadania. Os programas de inclusão digital são exemplos dessas políticas. Nos anos recentes, inúmeros desses programas têm sido conduzidos com o objetivo de incluir distintas camadas da população no uso das chamadas tecnologias de informação e comunicação (TICs) e, por meio delas, no acesso a informações e a ferramentas de socialização que lhes possibilitem melhor qualidade de vida.

Esses programas vêm evoluindo conceitualmente, sobretudo a partir dos anos 90, para alcançar não mais apenas a competência operacional, mas, além dela, a competência informacional e a comunicacional. O foco da inclusão, portanto, deixou de ser o domínio e uso das tecnologias para se tornar a conquista do poder autônomo de acessar informações de toda natureza e de se comunicar universalmente, por meio de tecnologias avança-

das de informação e comunicação. É nesse contexto que surge o chamado *e-gov* – governo eletrônico – conceito que explicita o dever dos governos de informar a população sobre suas ações.

Entretanto, buscar informação nos portais de governos, por mais amigáveis e lógicos que sejam, pode ser um processo complicado para quem não tem competência específica. É necessário que haja um processo de “educação”, para levar às pessoas o conhecimento necessário à essa busca. Se isto não ocorre, se não se generaliza a capacitação dos indivíduos e grupos sociais para o manejo e usufruto de informação e comunicação, via meios digitais, o governo eletrônico não se universaliza, já que fica restrito a uma minoria detentora de competência específica para tal. Mantém-se, assim, o histórico círculo vicioso da exclusão.

Essas considerações fundamentam a necessidade de que os programas de inclusão digital busquem assegurar a autonomia do cidadão, no usufruto dos benefícios das tecnologias de informação e comunicação, para sua participação política e social. O domínio da máquina, de seus sistemas operacionais e aplicativos é importante, mas deve ser considerado secundariamente. Uma política de inclusão social deve abranger muito mais do que o provimento do acesso a recursos e benefícios sociais. Ela deve, na verdade, ter uma proposta de formar cidadãos para intervir nos processos decisórios da sociedade.

Para DaMatta (1991, p. 76), “o papel social de indivíduo e cidadão é uma entidade social de caráter nivelador e igualitário. Esta seria sua característica ideal e normativa, de modo que, como cidadão, eu só clamo direitos iguais aos de todos os outros homens”. Afirma ainda que esta é a forma como se estabeleceu a moderna luta contra os privilégios da nobreza e como se constituem os direitos nos países radicalmente democráticos, em que as normas sociais são feitas pelos cidadãos para a totalidade dos cidadãos. Estar de fora desta totalidade é estar excluído da condição de cidadania.

Este quadro conduz aos conceitos de cidadania ativa e passiva, de Rosanvallon (apud Zaluar, 1995, p.35), para quem a característica da cidadania passiva é afirmar e assegurar direitos em sociedade como forma de garantir o direito à vida; enquanto que na cidadania ativa “não se trata apenas do direito à vida, mas do direito à vida em sociedade, ou seja, à participação civil e política”.

Rosanvallon se opõe ao conceito de exclusão como relacionado aos pobres que se encontram abaixo da classe operária, que não têm acesso aos bens e serviços considerados mínimos (inclusive trabalho). Para ela, tal conceito vincula a noção social de exclusão a uma dimensão meramente econômica, de distribuição de benefícios, quando, na verdade, a exclusão vincula o econômico ao político e ao social.

Shklar, também citado por Zaluar (1995, p.35), reforça o pensamento de Rosanvallon:

[...] as críticas às teorias meramente distributivas e utilitaristas de justiça social desembocam na crítica à idéia do cidadão como sujeito passivo, mero receptor do que é distribuído pelas agências públicas. As teorias distributivas desconsiderariam a justiça, o respeito e a consideração que os cidadãos se devem mutuamente na democracia da vida quotidiana e que, obviamente, não são coisas que o governo possa distribuir.

Políticas de inclusão devem estar relacionadas, portanto, à organização social e à cultura política. Cidadania ativa, intensa participação social e política, emprego, moradia, educação, integração cultural, respeito e consideração sociais são palavras-chave para qualquer programa de inclusão. Mas isto só é verdadeiro para sociedades que se queiram mais inclusivas do que excludentes e que persigam o caminho de superação de meras políticas caritativas e assistencialistas voltadas para os pobres.

## **Cidadania, participação e Inclusão Infocomunicacional**

Cidadania pode ser conceituada como a conscientização do ser humano em relação à realidade em que vive, a efetiva capacidade de participar de sua construção e modificação e a possibilidade de partilhar dos benefícios nela disponíveis. Isto implica num processo contínuo de interação de direitos e deveres, individuais e coletivos.

Marshal (apud Rocha, 2000, p. 43; Vieira, 2001, p.33) aponta três desses direitos como fundamentais ao exercício da cidadania:

Direitos civis - que se referem à liberdade individual;

Direitos políticos – assegurados e ampliados pelo direito de participar do exercício do poder;

Direitos sociais – relacionados com o usufruto do bem-estar social e econômico.

A grande questão, no entanto, é como a sociedade deve encaminhar os indivíduos para serem cidadãos e usufruírem dos seus direitos civis, políticos e sociais, ao mesmo tempo arcando com seus deveres.

A Internet oferece oportunidades sem precedentes para isto, pois é, ao mesmo tempo, expressão e portal de um “novo mundo” e de uma nova forma de relacionamento entre as pessoas. Ela muda o esquema clássico de comunicação, na medida em que permite a alteração de conteúdos e uma maior interação e transparência entre os indivíduos e entre governo e sociedade, pois amplia o espaço para que o exercício democrático tenha lugar.

Nesse sentido, o *e-gov* tem sido um fator importante para o exercício do direito de informação, isto é, o direito da sociedade conhecer os atos públicos e os percursos institucionais de resolução de problemas e de atendimento ao cidadão.

Ressalte-se contudo que, a despeito dessas informações disponíveis na Internet facilitarem o exercício de alguns atributos da cidadania, isto não é garantia de participação plena do indivíduo. Se ficarem restritas a meros informativos e não contribuírem para que outras demandas e efetiva interação sejam atendidas, então não podemos falar de exercício pleno de cidadania. Como afirma Bonilla (2001, p. 7), “inclusão (...) significa que aquele que está incluído é capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é parte integrante da dinâmica social, em todas as suas instâncias”.

Além disso, se por um lado a incorporação de novas tecnologias pode servir para ampliar os espaços públicos e o exercício democrático, por outro, o acesso a elas ainda é um fator limitativo. Em relação a isso, um ponto relevante é a disponibilidade de infraestruturas e equipamentos físicos necessários ao uso dos recursos informacionais. Sem acesso fácil e barato à infraestrutura de telecomunicações e às redes de computadores, a Internet não pode se expandir tendo como horizonte sua universalização.

Outro fator de significativa importância para o baixo índice de acesso à Internet é a não qualificação infocomunicacional de

grandes camadas da população. Como expressa o Livro Verde do Programa Sociedade da Informação (2000): “[...] na Nova Economia, não basta dispor de uma infraestrutura moderna de comunicação; é preciso competência para transformar informação em conhecimento”.

A educação, como processo social básico permanente e a inclusão social, como recuperação do indivíduo excluído, são peças-chave para se atingir a cidadania plena, em termos amplos. No entanto, ao serem introduzidas questões relativas às tecnologias avançadas de informação e comunicação, acesso a redes de computadores e habilidade ou não para se apropriar dos produtos decorrentes desses progressos técnicos, impõe-se definir a inclusão infocomunicacional como fator de alta relevância para o exercício da cidadania. Isso porque se a maior parte da população não domina os elementos essenciais para utilizar ferramentas tecnológicas de informação e comunicação, o fosso social tende a agravar-se. O círculo vicioso que se instala determina que as desigualdades anteriores não permitam a apropriação das tecnologias por aqueles que já eram excluídos antes de se iniciar o surgimento de uma sociedade em rede; e a não apropriação de novas tecnologias dificulta sua inserção social.

A primeira necessidade social, portanto - considerada a tendência à centralidade que caracteriza as tecnologias avançadas de informação e comunicação - é fazer com que o processo educacional se amplie e se aprofunde, já tendo em seu bojo a inclusão infocomunicacional, ou seja, a habilitação do indivíduo para realizar-se social, cultural e economicamente também pelo domínio dos aparatos tecnológicos conquistados pela sociedade. Isto é, além de adquirir o domínio dos símbolos tradicionais, que envolvem a capacidade de ler e escrever, o ser humano deve tornar-se capaz de se beneficiar das tecnologias avançadas de informação e comunicação para adotar uma postura participativa e crítica, a partir de seus interesses enquanto cidadão e membro de variados grupos da sociedade, aos quais referencia seu comportamento, social, cultural, econômico, político e moral.

## **Conclusões**

Defensores da massificação do acesso à Internet declaram-no vital para o sucesso pessoal e social, o desenvolvimento local

e o bem estar da população. Acredita-se que o treinamento no uso de computadores e da Internet pode ter como consequência melhores oportunidades de emprego e renda, e ascensão na carreira dos que já estão empregados.

Ressalta-se ainda que, independentemente de resultados socio-econômicos, deve haver compreensão quanto ao dado básico de que os pobres não têm, na sua maioria, acesso à Internet, na qual crescentes e variados tipos de informação cada dia mais se organizam e circulam. Assim, o simples fato de serem incluídos digitalmente – isto é, uma inclusão primária, mais operacional que informacional e comunicacional - lhes cria a possibilidade de evitar, ainda que muito precariamente, virem a ter reduzido seu contato com a vida política organizada e, portanto, terem menos chance de organizar suas vidas na sociedade.

Isto é verdadeiro. Mas é essencial que se compreenda a necessidade de dar um passo além, uma vez que a competência infocomunicacional está conceitualmente atrelada à capacitação das pessoas para a utilização das ferramentas tecnológicas disponíveis em favor de seus interesses individuais e sociais. Há que considerar, portanto, que os conceitos de inclusão infocomunicacional e de inclusão social estão associados: a primeira é, na contemporaneidade, instrumento e condicionamento da segunda. E mais: são ambos efetivamente conceitos e não rótulos a serem aplicados indiscriminadamente. Exigem, em consequência, que sejam utilizados somente para marcar processos legítimos e efetivos de incorporação, à sociedade, de camadas sociais que passem a ter condições objetivas de exercer papel ativo nos seus processos político, econômico e cultural.

## Referências

BONILLA, Maria Helena. O Brasil e a alfabetização digital. *Jornal da Ciência*, Rio de Janeiro, 13 de abr. 2001, p. 7.

DAMATTA, R. Cidadania: a questão da cidadania num universo relacional. In: *A casa e a rua*. Rio de Janeiro : Guanabara Koogan, 1991.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 29, n. 1, 2000. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/>>. Acesso em: 22 set. 2003.

SOCIEDADE da Informação no Brasil: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

VIEIRA, Liszt. Os argonautas da cidadania: sociedade civil na globalização. Rio de Janeiro: Record, 2001. p. 33-37

ZALUAR, A. Exclusão e políticas públicas: dilemas teóricos e alternativas políticas. Revista Brasileira de Ciências Sociais, v.12, n.129, out., 1995.



# COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: UMA ABORDAGEM COMUNICACIONAL CONSTITUIÇÃO DA ÁREA DE ESTUDOS DA COMPETÊNCIA INFOMIDIÁTICA

Elisabeth Adriana Dudziak

Doutorado em Engenharia de Produção, Universidade de São Paulo

Sistema Integrado de Bibliotecas - USP

A competência em informação (*information literacy*) estabeleceu-se como tópico de pesquisas na década de 80, tendo sido mencionada pela primeira vez em 1974 por Paul Zurkowski<sup>1</sup>. Apesar de ser um conceito conhecido e aplicado em vários países, principalmente nos Estados Unidos, Inglaterra e Canadá, somente no início dos anos 2000<sup>2,3</sup> passou a constar dos estudos brasileiros.

Ao longo da história, a competência em informação tem sido utilizada como estratégia e prática principalmente para orientar as atividades desenvolvidas nas bibliotecas, tendo como foco o desenvolvimento das habilidades de busca da informação. É raro obtermos textos sobre como as pessoas aprendem a utilizar a informação, como interagem com outras pessoas ou artefatos informacionais, como se mobilizam para comunicar a informação, preservam e reutilizam essa informação. Isso significa considerar o ciclo completo da competência em informação.

Em outras palavras, como atividade sóciotécnica<sup>4,5</sup> e comunicacional<sup>6</sup>, a competência em informação ainda é uma área a ser trabalhada, principalmente no âmbito nacional. O objetivo deste trabalho é aprofundar os conhecimentos a respeito dos aspectos comunicacionais envolvidos no exercício da competência em informação e a constituição da competência infomidiática<sup>8,9</sup>.

## **Evolução dos estudos sobre a competência em informação (*information literacy*)**

A expressão *Information Literacy* (literalmente traduzida como alfabetização informacional) surgiu pela primeira vez na literatura em novembro de 1974, em um relatório intitulado: *The information service environment relationships and priorities*, de autoria do bibliotecário americano Paul G. Zurkowski.

Como Presidente da *Information Industry Association (IIA)*, e integrante da equipe da *National Commission on Libraries and Information Science*, Zurkowski ambicionava criar um programa nacional de preparação e acesso universal à *Information Literacy*, a ser concluído até 1984. A partir de constatações feitas em seu próprio ambiente de trabalho, sugeriu a disseminação de bancos de dados informacionais e a adoção de indicadores relacionados à informação e à comunicação, com base nos impactos sócio-técnicos. Para Zurkowski <sup>1</sup>, a informação adiciona valor ao país e à população. Segundo ele, há inúmeras rotas de acesso e fontes de informação que, muitas vezes, são subutilizadas. Técnicas e habilidades são necessárias no uso das ferramentas de acesso à informação, assim como no uso de fontes primárias.

O trabalho de Zurkowski e sua equipe despertaram, anos mais tarde, outros estudiosos, que passaram a considerar a *information literacy* essencial à atividade humana. No final da década de 80, com a publicação do mundialmente referenciado estudo da ALA<sup>7</sup>, o conceito passou a ser mundialmente conhecido, a partir de uma das definições mais citadas na literatura:

Para ser competente em informação (*information literate*), uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando uma informação é necessária e deve ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. (...) Resumindo, as pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender pois sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usá-la de modo que outras pessoas aprendam a partir dela. (ALA, 1989, p. 1)

Ao mesmo tempo, começaram a se popularizar expressões diferentes cujos significados tinham estreita relação com a competência em informação: competência em computação, literacia mediática (*mediacy*), alfabetização científica, alfabetização matemática, a alfabetização visual, competência digital, competência em mídia, abarcando distintas formas de referência ao conceito de competência em informação: a própria alfabetização em informação, o letramento informacional, a literacia em informação, infocomunicação, e a educomunicação, termos correlatos adotados por diferentes grupos profissionais.

Muito embora as bases da *Information Literacy* estejam na Biblioteconomia e Ciência da Informação, a literatura produzida na área nem sempre tem sido unânime no uso e atribuição de seu significado. Algumas vezes, é utilizada como substituta para a educação de usuários e conceitos subordinados (orientação bibliográfica, treinamento de uso da biblioteca, visita orientada, habilidades de busca da informação, entre outros).

A associação com a alfabetização (*literacy*) que, nos Estados Unidos e outros países de língua inglesa, é naturalmente aceita, não exerce o mesmo impacto em outros países. Em Portugal, por exemplo, a expressão foi traduzida como *literacia informacional* ou *literacia da informação*. Em países onde se fala o espanhol, adota-se preferencialmente a expressão *alfabetización informacional*, mas a expressão *competência informacional* também é utilizada.

No Brasil, a questão da tradução da expressão *information literacy* ainda suscita discussão e não há consenso. Embora a maioria dos estudiosos adote a expressão competência em informação, alguns bibliotecários e pesquisadores da área preferem referir-se à *alfabetização informacional*, enquanto outros adotam *letramento informacional*.

É preciso refletir sobre a o conceito de alfabetização e seu significado que, no Brasil, encontra-se ainda fortemente associado às fases iniciais da educação, ao passo que a literacia e o letramento ligam-se predominantemente ao universo das palavras. Desse ponto de vista sobressai o desenvolvimento da competência de leitura que, embora esteja intimamente ligada à competência em informação, não possui o mesmo significado. Enquanto a ênfase na leitura promove o letramento, entendido como o uso social da leitura e da escrita, a competência em informação é um processo mais abrangente.

## **A abordagem comunicacional da competência em informação: infomídia**

Do ponto de vista da competência em informação, até o final da década de 90 o foco das pesquisas e práticas ainda se mantinha no comportamento informacional e nas atividades de busca e uso da informação. Somente em meados dos anos 2000, os estudos da competência informacional passaram a ser abordados

do ponto de vista das atividades de comunicação. Por outro lado, as pesquisas a respeito da comunicação, da mídia e do desenvolvimento da competência midiática remontam à década de 70, concentrados na análise dos processos comunicacionais e disponibilização de informação, a partir do uso de diferentes mídias.

Estudos recentes passaram a considerar a estreita relação entre a competência midiática e a competência informacional, constituindo o campo de estudos da competência infomidiática, reconhecido como IML (*Information and Media Literacy*)<sup>8,9</sup>, cuja tradução adotada para o português é competência informacional e midiática ou, simplesmente, competência infomidiática (CIM).

Nesse sentido, a competência infomidiática é formada pela fusão de dois conceitos complementares: a competência informacional e a competência midiática:

- A *competência informacional* refere-se à mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes relacionadas ao universo informacional, incluindo a capacidade de leitura e escrita, busca e uso da informação, organização e manipulação de dados visando a produção de novas informações e conhecimentos, sua disseminação e preservação visando reuso futuro.
- A *competência midiática* resulta da convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes mobilizados em relação ao uso e compreensão dos meios e processos de comunicação de massa, que ocorre em estados avançados de desenvolvimento da sociedade.

A competência infomidiática implica no engajamento dos indivíduos em uma sociedade cada vez mais digital e crítica, cujas fronteiras comunicacionais ultrapassam os limites geográficos e linguísticos.

A natureza transformadora da competência infomidiática inclui a capacidade de comunicar-se para mobilizar pessoas e, desse modo, exige responsabilidade e entendimento ético, cultural e social. Aliás, a mobilização em larga escala a partir do uso da Internet e das redes sociais tem sido uma tônica nos últimos anos, como atestam movimentos transformadores, verdadeiras revoluções desencadeadas em países como o Egito, Síria entre outros.

O aprendizado no século 21 essencialmente se estrutura sobre a competência infomidiática. A evolução, tanto das plataformas

tecnológicas quanto da compreensão dos processos de ensino e aprendizagem de jovens adultos, indica a existência de elementos suficientes para a implantação de projetos educacionais multimidiáticos de apoio e capacitação dos estudantes de qualquer grau na utilização das mídias e produção de conteúdos informacionais e comunicacionais.

Ser competente em informação e em mídia implica ser capaz de identificar uma *necessidade de obter informação ou informar, comunicar*, ter a atitude de buscar formas de sanar esta necessidade, elaborar estratégias de busca, identificação, localização, seleção da informação e dos canais de comunicação mais pertinentes às necessidades, interpretando e categorizando os resultados, elaborando, a partir disso, a comunicação na forma de resultados que respondam à necessidade inicial e que possam ser preservados e reutilizados no futuro.

Neste sentido, o exercício da competência infomidiática resulta do desenvolvimento da capacidade de usar, compreender, criar e comunica-se utilizando diferentes mídias. Pessoas infomidiáticas estão familiarizadas com as várias mídias de informação, incluindo jornais, revistas, televisão, internet e outras pessoas. Sabem como o mundo da informação é estruturado, como acessar as redes formais e informais de informação, conhecem as estruturas de comunicação e, desse modo, efetivamente acessam, organizam, analisam, avaliam e criam mensagens em uma variedade de formas, mobilizando pessoas e organizações.

## **Considerações finais**

A adoção da expressão competência infomidiática remete à mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes voltadas à ação informacional e comunicativa. Devido a seu significado abrangente, pode ser aceita e valorizada tanto na área educacional quanto nos círculos profissionais, evidenciando tanto a ação de manter-se informado quanto de informar, a partir dos canais de comunicação mais apropriados e direcionados a públicos específicos, mobilizando pessoas e organizações. Nesse sentido, constitui-se como área de pesquisa sóciotécnica, informacional e comunicacional.

## Referências

1. ZURKOWSKI, P. G. Information services environment relationships and priorities. Washington D.C: National Commission on Libraries and Information Science, 1974. (Related Paper, n.5). Disponível em: <http://www.eric.ed.gov/ERICWebPortal/detail?accno=ED100391> Acesso em: 07 set. 2012.
2. DUDZIAK, E.A. A educação de usuários de bibliotecas universitárias frente à Sociedade do Conhecimento e sua inserção nos novos paradigmas educacionais. In: Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 11., Florianópolis, 2000. *Anais...* Florianópolis: UFSC, 2000. Disponível em: <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t060.doc> Acesso em: 07 set. 2012.
3. BELLUZZO, R.
4. TUOMINEN, K.; SAVOLAINEN, R.; TALJA, S. Information literacy as a sociotechnical practice. *Library Quarterly*, v.75, n.3, p. 329–345, 2005.
5. DUDZIAK, E.A. Information Literacy and Lifelong Learning in Latin America: the challenge to build social sustainability. *Library Development*, v. 23, n. 1, 2007. Disponível em: <http://idv.sagepub.com/content/23/1/43>
6. Koltay T. *A New Direction for LIS: The Communication Aspect of Information Literacy*. *Information Research*, v. 12, n. 4, 2007. Disponível em: <http://informationr.net/ir/12-4/colis/colise06.html>
7. ALA. AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Presidential Committee on Information Literacy: *Final Report*. 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em 08 set. 2012.
8. IFLA. *Media and Information Literacy Recommendations*. Disponível em: <http://www.ifla.org/en/publications/ifla-media-and-information-literacy-recommendations> Acesso em: 08 set. 2012.
9. UNESCO. *Media and information literacy*. Disponível em: [http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL\\_ID=15886&URL\\_DO=DO\\_TOPIC&URL\\_SECTION=201.html](http://portal.unesco.org/ci/en/ev.php-URL_ID=15886&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html) Acesso em: 08 set. 2012.

# COMPETÊNCIAS EM COMUNICAÇÃO, TRANSMISSÃO E INFORMAÇÃO: ESPECIFICIDADES E CONVERGÊNCIAS SOB O FOCO DE SUAS FUNÇÕES SOCIAIS

*Henriette Ferreira Gomes*

Doutorado em Educação, Universidade Federal da Bahia

Professora Adjunta, Instituto de Ciência da Informação - UFBA

Na discussão acerca do desenvolvimento de competências relacionadas diretamente à inclusão e participação social, torna-se importante apontar o que distingue e aproxima as competências em comunicação, transmissão e informação, para melhor compreender que, embora distintas, elas são complementares no cumprimento de suas funções sociais.

Para distinguir essas competências, torna-se relevante discutir a distinção entre comunicação, transmissão e informação. Por comunicação compreende-se o processo de colocar em comum, de compartilhar conhecimentos, testemunhos, histórias, enfim, todo leque da experiência humana. Como fruto do processo de comunicação, emerge a informação. Esta consiste o produto gerado a partir do esforço de comunicação.

No entanto, a comunicação se processa em determinado tempo histórico, entre sujeitos viventes nesse mesmo tempo, ainda que pertencentes a sociedades e culturas distintas. Esta simboliza uma ação de colocar em comum, em foco, as diversas experiências, testemunhos e perspectivas em torno da vida em sociedade, dos fenômenos naturais, sociais e culturais.

Por outro lado, quando se busca estender esse compartilhamento para além do tempo histórico da ação

comunicativa, e em um espectro social e cultural mais amplo e diversificado, surge a perspectiva da transmissão para formação e preservação da memória social.

Segundo Debray (1995, 2000), a comunicação equivale ao transporte da mensagem no espaço, enquanto a transmissão corresponde ao transporte dessa mensagem no tempo. A comunicação é sincronizante e pontual, consistindo em uma ação que religa

contemporâneos, por outro lado a transmissão é diacrônica, se deslocando para além dos limites do espaço e do tempo, estabelecendo ligação entre agentes vivos e não viventes. Conforme esse autor, a transmissão ordena a idéia manifestada hoje, isto é, ordena a idéia que nasceu em um determinado tempo, para tornar possível o pensamento que poderá ser gerado no futuro, prolongando o tempo do compartilhamento.

A transmissão tem por função anular o efêmero da comunicação, estabilizar o compartilhamento das idéias manifestadas, gerando patrimônio, enfim, assegurando a memória. Como alerta Debray (2000), para a transmissão perdurar é crucial, enquanto para a comunicação perdurar é acidental.

O processo de transmissão é dependente da materialização dos conteúdos manifestados, exigindo a informação registrada, independentemente da linguagem utilizada na sua formulação. Qualquer que seja a linguagem utilizada, ou até com o uso integrado de diferentes linguagens, a transmissão necessitará de suportes para registro da informação, de processos, técnicas, recursos e ambientes que organizem, colecionem e ofereçam o acesso aos conteúdos para uso e apropriação em qualquer tempo.

Como esclarece Debray, ao longo da história humana e do desenvolvimento das linguagens e recursos de comunicação, a transmissão foi construída através das estratégias e recursos existentes nos diferentes tempos históricos.

Para que isso seja possível [a transmissão], é-nos permitido, segundo as épocas, recorrer aos meios da poesia oral, com seus ritmos e refrãos propícios à memorização, do desenho ou do escrito, do impresso, da fita de som ou da Internet – de tudo isso junto ou separadamente -, ao sabor das audiências visadas ou do desenvolvimento técnico [...] (DEBRAY, 2000, p. 16).

Ao se analisar as relações e especificidades da comunicação e transmissão, observa-se que os produtos gerados por essas ações consistem em informação. No caso do processo de comunicação, o conteúdo pode ser compartilhado verbalmente, como também pode ser materializado nas formas textuais, sonoras e imagéticas, constituindo assim tanto em informações verbais quanto registradas. Mas esse processo envolve mais fortemente aspectos da imaterialidade da informação relacionados ao interacionismo possível entre os sujeitos da ação comunicativa, e de

uma materialidade mais preocupada com o efeito imediato da comunicação, com o compartilhamento imediato e, se possível, instantâneo e simultâneo da informação.

Já a transmissão vindica a materialização do conteúdo comunicado (informação), de modo que este possa alcançar tempos futuros, que somente estarão ligados ao momento da comunicação efetuada por meio do produto gerado na comunicação, a informação registrada, seja ela textual, sonora ou imagética.

A partir dessa distinção, pode-se refletir que há competências comuns e específicas à comunicação e transmissão, sendo que esta última, por estar ligada à materialização da informação, demanda a inclusão de competências em informação, já que a efetividade da transmissão é dependente da existência de competências para a identificação, localização, seleção, busca, acesso, uso e interpretação dos conteúdos informacionais transmitidos.

Entre as competências comuns à comunicação e transmissão poder-se-ia destacar as competências linguísticas, de expressão oral, escrita e estética, de interlocução ética, respeitando-se a diversidade cultural e social, competências para o manuseio dos dispositivos de comunicação, para abertura ao diálogo e trabalho com o contraditório. Tanto na comunicação quanto na transmissão essas competências são importantes para se assegurar a efetividade desses processos, em especial quando os mesmos se realizam em prol e em respeito à participação social.

Toda comunicação e toda transmissão são mediadas, isto é, se concretizam por meio de agentes, dispositivos, ambientes e linguagens. Entre esses elementos, a mediação linguística é central tanto para a comunicação quanto para a transmissão. Isto é, tanto para colocar em comum a informação entre os sujeitos viventes no mesmo tempo histórico, quanto entre sujeitos que integrarão o futuro.

Em outra perspectiva, pode-se dizer que as competências quanto ao uso dos dispositivos tecnológicos ganham dimensões distintas nos processos de comunicação e transmissão. A aplicação e manuseio das tecnologias da informação e comunicação ganham dimensões diferenciadas, embora complementares, quando o objetivo é de comunicar ou de transmitir informações. Por exemplo, a construção, alimentação e manutenção de repositórios institucionais, estão mais diretamente ligadas ao processo

de transmissão, já que esse tipo de dispositivo tem por objetivo assegurar o compartilhamento das informações nos tempos vigentes e futuros. De outro modo, os dispositivos de comunicação da *web* social têm como foco central a comunicação ampla, direta e imediata entre contemporâneos, portanto, as linguagens utilizadas e a forma de apresentação dos conteúdos informacionais guardam maior informalidade, sendo preservados por tempo limitado, já que a memória não é sua prioridade.

Quando nos detemos com maior atenção nas características e funções da transmissão, nos deparamos com a demanda de outro tipo de competência voltada à identificação, localização, seleção, acesso e uso dos conteúdos registrados (informações), e que estão colecionados e preservados para memória em dispositivos tecnológicos e culturais. Assim, em complementação às competências para a transmissão, surgem as competências em informação. Estas últimas são complementares às primeiras porque a transmissão só se concretiza efetivamente a partir do trabalho com a informação. A transmissão assegura a memória, entretanto, esta só efetiva a partir do momento em que os sujeitos sociais participam e atuam no processo de compartilhamento, quando buscam, usam e se apropriam do conteúdo registrado (informação) para transmissão.

Como destaca a American Library Association - ALA (1989), para ser competente em informação

[...] uma pessoa deve ser capaz de reconhecer quando a informação é necessária e ter a habilidade de localizar, avaliar e usar efetivamente esta informação [...] As pessoas competentes em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Elas sabem como aprender porque sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar a informação e como usar a informação de tal forma que os outros possam aprender a partir dela.

A discussão em torno das competências em informação surge da emergência de se construir mecanismos para tornar os sujeitos sociais aptos a explorarem os produtos gerados no processo de transmissão, e assim possibilitar o desenvolvimento de sujeitos ativos na sociedade, enfim, capazes de criar e gerar soluções sociais, culturais, políticas e econômicas.

Nessa perspectiva a ALA projetou e implantou na década de 1990 vários programas para o desenvolvimento de competências em

informação, em especial no âmbito das bibliotecas universitárias. Conforme Dudziak (2001, p. 43), todas essas ações tiveram como foco “[...] o processo de busca de informação para a resolução de problemas ou produção de trabalhos científicos [...]”

No entanto, a partir de então, as discussões sobre o desenvolvimento de competências em informação se ampliaram e se estenderam para além do mundo do trabalho e da educação universitária. O direito de acesso à informação, educação e memória social colocou a competência em informação em evidência, relacionando-a diretamente à demanda contemporânea do aprendizado ao longo da vida.

Em 2005 foi realizado o I Encontro de Especialistas em Competência Informacional e Aprendizado ao Longo da Vida, quando os debates alcançaram o consenso de que a competência em informação ocupa lugar central para a viabilização do aprendizado ao longo da vida. Através dessas competências pode-se assegurar a capacidade de identificação, localização, seleção, obtenção, avaliação e utilização da informação na geração de conhecimentos e novas informações, visando metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. Assim, o desenvolvimento das competências em informação passou a ser considerado um direito básico e fundamental para a inclusão social. (INTERNATIONAL ..., 2005).

Assim, pode-se dizer que as competências em comunicação permitem ao sujeito social a realização de ações de compartilhamento de idéias, experiências e conhecimentos, utilizando-se todos os recursos e possibilidades ofertadas pelo aparato tecnológico disponível para se apresentar os conteúdos gerados nessas ações. De modo complementar, as competências em transmissão asseguram que os sujeitos, espaços e organizações sociais, produzam, colecionem, organizem e disponibilizem esses conteúdos informacionais que, para tanto, devem ser registrados (materializados) em suportes que garantam a preservação da memória social. Contudo, os objetivos centrais, tanto do processo de comunicação quanto do processo de transmissão, mas especialmente deste último, só podem ser alcançados a partir do desenvolvimento das competências em informação que, em convergência com os objetivos da transmissão, possibilitam aos sujeitos sociais a capacidade de identificar, localizar, selecionar, recuperar, acessar, utilizar e se apropriar das informações (conteúdos compartilhados) no presente e no futuro.

## Referências

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). Presidential Committee on Information Literacy. *Final report*. Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrlpubs/whitwpapers/presidential.cfm>>. Acesso em: 15 set. 2008.

DEBRAY, Régis. *Manifestos midiológicos*. Petrópolis: Vozes, 1995.

DEBRAY, Régis. *Transmitir: o segredo e a força das idéias*. Petrópolis: Vozes, 2000.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. *A information literacy e o papel educacional das bibliotecas*. 2001. 173f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) – escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Orientadora: Profa. Dra. Sueli Mara S. P. Ferreira.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS. *Declaração de Alexandria sobre competência informacional e aprendizado ao longo da vida*. In: NATIONAL FÓRUM ON INFORMATION LITERACY, 2005. Disponível em: <[www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html](http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-pt.html)>. Acesso em: 24 maio 2010.

# A CONSTRUÇÃO SOCIAL DA INFORMAÇÃO OU REFLEXÕES SOBRE AS POSSIBILIDADES DA INFORMAÇÃO

*Eliany Alvarenga de Araújo*

Doutora em Ciência da Informação, Universidade de Brasília

Professora Titular em Fundamentos Epistemológicos da Ciência da Informação,

Arquivologia e Biblioteconomia - UFG.

## Introdução

Inicialmente, quero agradecer pelo convite para participar deste evento e por meio dele compartilhar algumas reflexões e aprender com as reflexões de todos os presentes. O tema central deste evento “Participação Social e Competências Infocomunicacionais” nos permite amplas reflexões sobre a função social da informação. Na verdade, me parece que ao falarmos sobre este tema, estamos nos indagando sobre as relações possíveis entre informação e contexto social. A partir desta compreensão, podemos buscar na literatura da Ciência da Informação algumas reflexões pertinentes. Assim, uma questão inicial pode ser apresentada por meio da seguinte indagação: Qual a função social da informação?

A busca por respostas nos leva a três abordagens teóricas. Assim, por meio dos estudos da Teoria de Sistemas, podemos compreender que a informação é elemento de regulação, ou seja, por meio do acesso e uso da informação, os sistemas podem se equilibrar gerando com isto a permanência. Uma segunda possibilidade para entendermos a função social da informação, pode ser dada por meio das abordagens denominadas de críticas onde a informação é considerada elemento de transformação social, ou seja, o acesso e o uso da informação podem promover transformações cognitivas e sociais. Dentro desta abordagem podemos encontrar o conceito de contra-informação/Gramsci e a Teoria da Ação Comunicativa de Jurgen Habermas. Uma terceira possibilidade para a questão da função social da informação pode ser localizada no contexto teórico da pós-modernidade. Conforme os pensadores ligados a esta abordagem teórica o acesso e uso de informação pode apenas gerar consumo e confusão. Conforme Lyottard (1990), no contexto pós-moderno a informação é um

elemento que apresenta uma dupla significação, pois de um lado ela mediatiza os processos de apreensão da realidade e as próprias relações sociais, mas por outro lado, ela também é um elemento que adquire características de mercadoria, pois se torna indispensável à força produtiva. Assim a informação fica submetida às leis de mercado e ganha valor de troca. Ela se transforma em informação-mercadoria.

A partir destas três abordagens teóricas podemos escolher uma resposta para a indagação sobre a função social da informação, mas ainda fica faltando algo. Assim, indagamos: Por que a informação pode auxiliar a realização de ações tão diferentes (permanência, mudança, consumo)? Por que se estabeleceria processos sócio-cognitivos tão díspares? Como se daria a participação social em processos informacionais de permanência, mudança e consumo? Do que estamos falando quando citamos a relação: informação e participação social?

Após estas considerações iniciais de natureza epistemológica, apresento os pontos de reflexão que gostaria de compartilhar com vocês. Num primeiro momento gostaria de tratar do conceito de informação e num segundo momento, quero pensar com vocês a questão conceitual inerente aos termos: práticas informacionais e competências infocomunicacionais. A partir destes dois momentos, penso que devo me calar e ouvir as reflexões de vocês e assim completar o saudável exercício humano de compartilhamento de ideias e de crescimento intelectual. Esta ação torna a vida possível e plausível.

## **Do conceito de informação**

Refletir sobre a informação nos leva a indagação clássica sobre o que seria a informação? A busca para esta indagação já gerou milhares de páginas de reflexão e de conceitos. Mas este exercício conceitual se faz necessário, uma vez que a partir da compreensão do que seria a informação, a reflexão toma uma direção exclusiva e constrói a partir desta compreensão todo o esforço intelectual de compreensão. Assim, teremos que pensar conceitualmente e sobre a informação, para num segundo momento pensarmos sobre as possibilidades de participação social gerada pelo acesso e uso da informação.

Uma abordagem conceitual para o termo informação pode ser buscada em sua origem etimológica. Assim, o termo informação tem origem do verbo latino “*informare*”, que significa dar forma, colocar em forma, criar, representar, construir uma ideia ou uma noção. Podemos ver que, a partir desta abordagem etimológica surgem duas possibilidades conceituais. Assim, temos que, a primeira possibilidade conceitual pode ser destacada a partir da noção de que a informação dá forma. Podemos compreender então que a informação gera a possibilidade de representação de sentido por meio da forma. Assim, ao dar a forma estamos, na verdade, representando por meio de um variado sistema de símbolos (palavras, imagens, sons, movimentos e até mesmo por meio do silêncio) um pensamento que busca se exteriorizar ao representar o que pensa. Assim, podemos, neste momento inicial da nossa busca conceitual, afirmar que a informação é a exteriorização do pensamento, que ao dar forma ao mesmo, cria registros em nossa memória por meio da atribuição de significados. Num segundo momento podemos buscar outro significado conceitual para o termo informação. Assim, temos que, ao dar forma(s) ao pensamento por meio do processo de atribuição de significado (s) a informação já existe. Entretanto devemos nos indagar se um registro de memória seria informação? Consideramos que a resposta seria afirmativa. A nossa memória está repleta de informação. Mas, para que nossa memória guardaria tanta informação? Qual a utilidade desta memória informativa? Podemos considerar que a mente busca conhecimento e que os guarda cuidadosamente em nossa memória. Podemos ainda considerar que a memória informativa faz todo este esforço para criar conhecimento e assim nos possibilitar a existência mais completa pois ao lembrar podemos fazer e refazer a vida continuamente. Mas, ainda podemos considerar que ao fazer a nossa vida continuamente realizamos uma ação social, uma vez que não fazemos tal ato de vida apenas de forma isolada. Realizamos nossas vidas individualmente e socialmente. Ao realizarmos o ato de participação social comunicamos nossas representações da vida guardadas em nossa memória. Assim, chegamos ao segundo momento conceitual do termo informação, uma vez que podemos considerar que a informação é também a comunicação dos significados criados no momento da representação, no momento inicial em que se deu a forma. Assim, chegamos a um conceito que nos coloca a informação como um

processo sócio-cognitivo de atribuição e comunicação de significados. Ao aceitarmos este conceito podemos entender que a informação possibilita participação social, dos mais variados tipos, devido ao fato de que a mesma possibilita a representação de variados significados, possibilitando com isto a comunicação e a ação. A partir desta compreensão podemos completar o conceito sugerido anteriormente. Assim, a informação é um processo sócio-cognitivo de atribuição e comunicação de significados que pode provocar transformações nas estruturas cognitivas e sociais por meio da geração de novos estados de conhecimento. Vale salientar que este conceito liga a ação de informar à ação de comunicar e que tal ligação gera um ciclo onde informar e comunicar se completam.

## **Das possibilidades da Informação: entre práticas e competências**

A construção de uma sociedade leva o sujeito social a desenvolver uma série de ações, que denominaremos de práticas sociais. Estas práticas sociais podem ser conceituadas como ações desenvolvidas por indivíduos ou grupos de indivíduos localizados em determinada formação social. Como coloca Oliveira (1993), “o homem se experimenta a si mesmo como aquele cujo ser se constrói por sua ação dentro de um mundo: ele se faz por sua relação com o mundo, que ele transforma, assim em mundo humano no contexto das relações sociais. O homem se experimenta então, originariamente, situado, isto é, inserido num contexto sócio-humano, e sabe que conquista seu ser através de relacionamentos com outros homens. O mundo comum lhe vem ao conhecimento através da linguagem que retém a experiência histórica da comunidade. O homem nasce dentro de uma comunidade de comunicação: sujeitos que constituem o conjunto de evidências que sua comunidade adquiriu através da história. É sempre dentro desse todo de significação que emerge o sentido de tudo o que o homem encontra em sua vida: o sentido de cada realidade particular que o homem encontra recebe a sua determinação a partir dessa totalidade construída historicamente”.

No contexto das práticas sociais, a informação é um elemento de fundamental importância, pois é através do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir daí tomam deci-

sões sobre suas vidas, seja no nível individual ou coletivo. Assim ao estabelecerem circuitos comunicacionais os sujeitos constroem as práticas informacionais. Estas podem ser definidas como ações de recepção, geração e transferência de informação que se desenvolvem através de circuitos comunicacionais que ocorrem nas formações sociais. Consideramos que a construção da cidadania ou da participação social passa necessariamente pela questão do acesso/uso de informação, pois tanto a conquista de direitos políticos, como dos direitos sociais e civis dependem fundamentalmente do livre acesso à informação sobre tais direitos, de uma ampla circulação e disseminação/comunicação de informação sobre os mesmos e de um processo de discussão crítica sobre os processos que se desenvolvem no contexto social em questão. Considero que o não acesso a informação dificulta o pleno exercício da cidadania ou da participação política. Assim a informação deve ser vista como um bem social e um direito coletivo com qualquer outro, sendo tão importante como o direito à educação, à saúde, à moradia, à justiça e tanto outros direitos. Entretanto, a informação apresenta um caráter duplo e contraditório, uma vez que ela pode provocar mudanças no sentido de transformar por acumulação (a informação acessada e utilizada confirma a realidade gerando equilíbrio) ou pode provocar a mudança por ruptura (a informação acessada e utilizada não confirma a realidade conforme o sujeito social a compreende gerando mudanças). Nestes dois momentos informacionais temos a participação política.

Finalizamos o parágrafo acima com uma afirmação que merece maior reflexão, Assim, indagamos: Do que falamos quando citamos o termo participação política? Gostaríamos de iniciar esta reflexão por meio de uma palavra bem menor e que constrói a palavra participação. Assim, temos que, a palavra ação pode ser o nosso ponto de partida para esta reflexão. Em sentido amplo a palavra ação pode ser compreendida como a capacidade de agir, como um modo de proceder, uma atitude de força, de poder fazer alguma coisa. A ação está assim ligada, num primeiro momento, ao comportamento humano. E num segundo momento ela se liga à condição humana de pluralidade, ao fato de que a vida humana é essencialmente vida em comum, pois não se age de forma totalmente isolada. Sempre se age com e sobre os outros. Conforme Canivez (1991), a ação é um modo de existência humana, pois é na ação que o indivíduo existe enquanto indivíduo

humano e faz parte da comunidade de humanos. Nesse momento a ação assume sua natureza social, ou seja, podemos falar de ação como algo que se dá por meio da interação social. Assim a participação social é ação social e esta é elemento básico da condição humana.

A partir destas considerações podemos considerar que a informação é um elemento de participação política ou de ação na esfera pública. Neste momento gostaríamos de trazer à nossa reflexão o termo “competência infocomunicacional” citado por Borges (2011), em seu trabalho de tese de doutorado intitulado “Participação política, Internet e Competências Infocomunicacionais: Estudo com organizações da sociedade civil em Salvador/BA”. Neste texto Borges (2011), tece considerações conceituais sobre a terminologia mais adequada para o estudo do uso de informação em ambientes digitais. Nesta busca conceitual, Borges (2011, p. 147,), afirma que “[...] para o presente trabalho, a despeito da possibilidade de levantar várias nomenclaturas e procurar suas fronteiras, estamos focando no termo ‘competências infocomunicacionais’, porque como veremos na conceitualização as competências ora ligam-se à capacidade de localizar, avaliar e aplicar a informação – competências em informação –, ora referem-se à necessidade de estabelecer relações, negociar, articular, argumentar – competências em comunicação – através das ferramentas digitais. Assim, parece mais adequado falar-se de ‘competências infocomunicacionais em ambientes digitais’”. Procurando aprofundar suas reflexões, Borges (p. 147, 2011), afirma que, “[...] a competência informacional é, sem dúvida, uma competência central entre as competências em ambientes digitais. No entanto, não podem ser entendidas como sinônimos porque a competência informacional não abrange o aspecto relacional, as competências empregadas para interagir e construir em colaboração; em última análise a atitude de comunicação”. Esta afirmação nos parece estranha pois se a informação em si não abrange o aspecto relacional, que aspecto poderíamos então propor para o fenômeno informacional? Se o aspecto relacional é aplicado apenas a atitude de comunicação do que estaríamos falando quando falamos em informação? Estaríamos falando apenas de registros de conhecimento adormecidos pelo tempo e que tocados pelo poder relacional inerente a comunicação acordam de seu sono eterno e participam da aldeia global? Esta nos parece ser uma compreensão que retira da informação o seu

caráter de agente indutor da participação política e repassa este caráter para a comunicação. Fica aqui uma questão eterna do contexto da Ciência da Informação e agora uma questão eterna para Borges (2011): O que seria informação no ambiente de reflexão desta instigante autora. Seria possível pensar de uma forma diferente e buscar a complementaridade dos fenômenos informacionais e comunicacionais? Estas indagações podem nos orientar nas discussões que se seguirão e que certamente ampliarão nossas compreensões sobre as possibilidades da informação e da comunicação. Ainda buscando elementos para uma reflexão concordamos com Oliveira (1993), quando este pensador considera que relacional seria a linguagem, que possibilita a informação e a comunicação.

## Inconclusões

O termo inconclusões, utilizado para denominar o último item destas reflexões nos assinala que toda discussão abre uma ferida que nem sempre consegue fechar; seja por que temos que estudar mais, temos que ouvir mais ou temos que pensar mais; seja por que o espaço do papel ou da tela do computador chegam ao fim e as reflexões ainda nos pedem mais reflexões. Como inconcluso é todo pensamento e isto nos permite pensar juntos e aqui nos parece que temos a origem do aspecto relacional destacado por Borges (2011) e citado no item anterior, quero finalizar estas reflexões com a certeza de que temos elementos conceituais a serem pensados pelas áreas de informação e de comunicação no Brasil. Se realizarmos esta tarefa acadêmica de grande alcance epistemológico estaremos avançando por universos de pensamentos nunca antes visitados e poderemos deixar a mera discussão de domínios de conhecimentos e passaremos a habitar um espaço criativo e verdadeiramente relacional, como afinal é a experiência humana de viver. Agradeço a atenção e a paciência de vocês e me coloco na eterna condição de ouvinte esperando que minhas reflexões tenham indignados alguns e cativados outros.

## Referências

ARAÚJO. Eliany Alvarenga de. A construção social da informação: Práticas Informacionais no contexto de Organizações Não

Governamentais /ONGs brasileiras. Brasília: Universidade de Brasília, 1990. (Tese de Doutorado em Ciência da Informação).

BORGES, J. Participação política, internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador. 2011. 352 p. Tese (Doutorado em Comunicação e Cultura Contemporâneas) – Faculdade de Comunicação, universidade Federal da Bahia, 2011.

CANIVEZ, P. Educar o cidadão? Campinas: Papyrus, 1991.

OLIVEIRA, Manfredo. Ética e Racionalidade Moderna. São Paulo: Loyola, 1993.

# PARTICIPAÇÃO SOCIAL E COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS EM AMBIENTES DIGITAIS

*Jussara Borges*

Doutora em Comunicação, Universidade Federal da Bahia

Professora Adjunta, Instituto de Ciência da Informação - UFBA

As possibilidades abertas pela internet quanto ao acesso e uso da informação para participação em questões sociais - como a construção de espaços eletrônicos de participação em processos decisórios de variada natureza e distintos níveis de apreciação e mesmo de deliberação - impulsionaram o debate sobre suas possibilidades e condicionantes. Como cada vez mais estes processos sociais de participação utilizam ferramentas digitais - a exemplo dos abaixo-assinados que se transformaram em petições eletrônicas, das enquetes públicas *on-line* e mesmo dos espaços de discussão em boa medida transferidos para o meio eletrônico - o desenvolvimento de competências para delas tirar o melhor proveito representa, muitas vezes, a possibilidade mesmo de participar. Assim, a questão das competências em ambientes digitais pode representar um novo condicionante para a participação.

Inseridas que estão em quase todos os espaços de nossa sociedade, as tecnologias de informação e comunicação proporcionam um leque de possibilidades aos indivíduos. Se bem utilizadas, contribuem para que os indivíduos se insiram no bojo da sociedade, proporcionando-lhes adentrar nos espaços de convívio.

No Brasil, o último Mapa da Inclusão Digital (Neri, 2012) - pesquisa regularmente emitida pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) - demonstrou que 35,2% dos brasileiros com mais de 10 anos acessaram a internet nos últimos três meses da pesquisa. No entanto, dentre aqueles que não acessam, as principais razões são a falta de interesse (33,1%) e a falta de habilidade com o equipamento e com a Internet (31,45%). Portanto, os principais motivos da exclusão digital mudaram na última década e não são mais ligados a fatores econômicos, mas à falta de conhecimento da potencialidade da Internet e à falta de habilidades, que permanecem como barreiras. A conclusão da FGV vai ao encontro do argumento deste trabalho:

“Logo, a natureza das políticas deve ser no sentido de informar as possibilidades oferecidas pela internet e na capacitação para o seu uso.” (Neri, 2012, p. 41)

Além disso, pesquisas (Borges, 2005; Huerta; Sandoval-Almazán, 2007) vêm apontando que nem sempre a oferta de programas de inclusão digital ou programas de formação para desenvolver capacidades técnicas para usar computadores são suficientes para a inclusão social. As pessoas podem optar por não usar as facilidades tecnológicas por várias razões, como não atribuir valor em utilizar as tecnologias ou simplesmente não estar imbuídas do jeito de ser e dos valores que permeiam a cibercultura. Por isso, para além de advogar por uma inclusão normativa, esta proposta se insere na tentativa de compreender as competências que estão sendo solicitadas e promovidas por aqueles que atuam no ciberespaço.

Pela perspectiva dos processos sociais, há uma mudança cultural em curso, porque está-se migrando de uma posição de espectadores – pessoas que recebem um conteúdo pronto, uniforme e padronizado de informação via TV e rádio, por exemplo – para participantes – pessoas que podem procurar, avaliar e decidir como e quando aproveitar a informação disponível na internet. Assim, se por um lado há um processo de “libertação de intermediários” no acesso à informação, fica para o cidadão a responsabilidade por localizar, avaliar e discernir conteúdo relevante. Também para Livingstone (2011, p. 21, grifos da autora): “A literacidade na internet, particularmente, pode ser diferenciada de outras formas de literacidade na medida em que habilidades específicas [...] e valores culturais associados à internet se diferenciam daqueles associados ao impresso, audiovisual e outras formas de comunicação.”

Portanto, o uso do ciberespaço como meio de expressão individual e comunicação social requer competências que permitam a atuação efetiva e criativa de produtores, consumidores e gestores da informação. Mas quais competências são essas? Alguns autores (Murdock; Golding, 2004; Martin, 2006; Eshet-Alkalai; Chajut, 2009) vêm se referindo a elas como um conjunto de competências requeridas para exercer comando sobre a produção de significado e conhecimento potencialmente propiciados pela internet.

## As competências infocomunicacionais em ambientes digitais

Nenhuma lista de componentes de competências será completa, nem é possível reduzi-la a um número finito de estágios lineares, porque nenhum modelo específico será apropriado para todas as pessoas, ou para a mesma pessoa em momentos diferentes de sua vida (Bawden, 2008). O que podemos é propor modelos aproximados, tendo a consciência da necessidade constante de atualização das competências em razão de um ambiente em mudança.

Apesar dessa inconstância, podemos dizer que as pessoas combinam aspectos cognitivos, sociais e habilidades técnicas para usar as plataformas digitais para produzir valor. Patrocínio (2009) observou que a “literacia digital” deve valorizar o desenvolvimento de competências no âmbito das dinâmicas de pesquisa e da produção da informação (dinâmicas de navegabilidade, fiabilidade das fontes) e no âmbito das dinâmicas de comunicação (relacionamento on-line, netiquette).

Nessa linha e num exercício de reflexão sobre quais seriam as competências em ambientes digitais observamos que as competências ligam-se à capacidade de lidar com informação (localização, avaliação e aplicação) e às competências relacionadas ao estabelecimento e manutenção de comunicação. Subjacentes a essas duas competências estão as competências operacionais, ligadas ao manuseio de hardware e software. Nossa proposta pode ser ilustrada em termos de uma espiral na qual essas competências se envolvem e se estimulam mutuamente. Cada uma delas fomenta o desenvolvimento das outras.

**Figura 1** - Espiral das competências infocomunicacionais



Competências informacionais

Competências operacionais

Competências comunicacionais

As competências infocomunicacionais devem ser vistas como um processo. Todos que têm algum contato com as tecnologias possuem algum nível de competência, da mesma forma que não há ninguém completamente competente. Além disso, considerando que o conceito de competências em ambientes digitais permanece em construção, esses níveis irão variar de acordo com a perspectiva de onde são observados, com as características do sujeito ou organização que as emprega e com o contexto social onde são observadas.

## **Competências operacionais**

A cultura impressa criou formas próprias de organização das informações: textos organizados em páginas, páginas organizadas em livros, livros com sumários e páginas numeradas. A leitura digital sugere novas competências porque os documentos digitais não estão imediatamente prontos para serem lidos como quando se abre um livro: o usuário precisa identificar o formato do arquivo (texto, imagem, .pdf etc.), precisa reconhecer ou associar o software adequado para conseguir abrir o arquivo e, eventualmente, ainda precisa ter noção do tamanho do arquivo para saber se tem espaço em disco, memória no computador e largura de banda para transferi-lo.

Isso demanda novas competências, que estamos chamando de operacionais. Essas competências estão entre as mais estudadas e aparecem sob diversos termos, como habilidades instrumentais, competências técnicas e alfabetização em computadores. Todos esses termos indicam um conjunto de competências relacionadas à manipulação de computadores e artefatos eletrônicos – telefone celular, caixa bancário eletrônico, câmaras etc. – incluindo um conhecimento básico de hardware, software, aplicações e redes (van Deursen & van Dijk, 2009). O uso dessas ferramentas demanda certa capacidade operativa do usuário para compreendê-las e usá-las, bem como adaptá-las às suas próprias necessidades.

De qualquer forma, deve-se lembrar que como numa espiral em que as competências envolvem-se e interagem, não há uma fronteira rígida entre elas. Por exemplo, uma pesquisa na internet envolve o uso de mecanismos de busca e a capacidade de explorar as ligações, que vai exigir senso de orientação e seletividade

do utilizador enquanto navega num ambiente não-linear. Nesse exemplo, as competências operacionais e as competências em informação formam uma peça única do processo de busca.

## **Competências em informação**

De forma genérica, a competência em informação está relacionada à simbiose de conhecimentos, habilidades e atitudes para perceber uma necessidade de informação, localizar rapidamente a informação necessária, avaliar sua pertinência e qualidade, e aplicá-la adequadamente.

Uma das questões mais discutidas na literatura é a análise e avaliação da informação. Alguns autores (Eshet-Alkalai, 2004; Gilster, 1997) chegam mesmo a restringir a *information literacy* à habilidade cognitiva de avaliar a informação. A relevância é válida porque considerando que a informação encontrada on-line não passa por controlos ou filtros, o “pensamento crítico” a que se refere Gilster (1997) é necessário não só perante os resultados decorrentes de buscas, mas em qualquer procedimento com a informação.

As tecnologias digitais permitiram ilimitadas formas de edição, reprodução e disseminação de qualquer peça de informação. Isso demanda a seleção de informação relevante, a capacidade de síntese, de ligação com outras informações e, para a comunicação, a produção de novos conteúdos remasterizados (Somerville, et al., 2008).

A criação envolve a adaptação, desenho e construção de produtos informacionais em ambientes digitais com vistas à comunicação para uma audiência particular. Muitas vezes será necessário formatar um documento para torná-lo mais útil para um determinado grupo ou organizar informação de diversas fontes para uma apresentação (Somerville, et al., 2008). Mas aqui já estamos entrando no território das competências em comunicação.

As duas áreas, informação e comunicação, têm fronteiras tênues e permeáveis. Neste trabalho, para fins de organização das ideias, as competências em informação aparecem ligadas ao conteúdo, enquanto as competências em comunicação dizem respeito às relações, ao ato comunicativo. Enquanto a informação exige a produção de sentido a partir de dados, a comunicação

exige a produção de relações a partir da informação (Mucchielli, 1998).

## Competências em comunicação

Para Gilster (1997), a internet propiciou um novo senso de comunidade, no qual o desejo de compartilhar informação faz parte da ética de cooperação que a permeia. A pesquisa do CGI.br (2010, 136) substancia essa argumentação com dados quantitativos, ao apontar que no período compreendido entre 2005 e 2009, as atividades que se destacaram mais expressivamente dentre as realizadas pelos brasileiros na internet referem-se à busca de informação e comunicação (89% e 90%, respectivamente em 2009), e o uso da internet com a finalidade de comunicação permanece ao longo do tempo como a atividade mais realizada.

Com as ferramentas da Web 2.0 as pessoas podem tornar suas opiniões facilmente disponíveis, compartilhar mais informações e criar conteúdo, muitas vezes em colaboração com outras. Em todas essas atividades, o usuário é central, não sendo apenas um consumidor, mas um criador e distribuidor da informação, com a respectiva demanda por novas competências, porque essa expansão da capacidade de expressão é apenas o primeiro tempo da comunicação. Expressar-se não é suficiente para garantir a comunicação porque falta o interlocutor, alguém que ouça e esteja interessado em comunicar-se. Portanto, há um segundo tempo que é o da construção da relação.

Portanto, se compreendermos a comunicação como o estabelecimento de uma relação com alguém, as competências em comunicação envolvem a capacidade de interação, argumentação, partilha, trabalho colaborativo e participação em redes e comunidades de acordo com os interesses de cada indivíduo ou organização.

Além disso, uma vez que as tecnologias digitais favoreçam a produção de conteúdo e os processos de colaboração entre indivíduos, emerge uma sociabilidade própria desse ambiente. Isso implica mobilizar argumentos, negociar posições e conseguir colaboração usando ferramentas digitais diversas e respeitando regras sociais inerentes.

A competência em comunicação em ambientes digitais, portanto, está presente em atividades cada vez mais corriqueiras, como a partilha de informação, o trabalho em rede, a participação em discussões on-line, o uso de redes sociais e a criação de blogs. Em todas essas atividades, as tecnologias oferecem facilidades na disseminação de informação, mas a comunicação não é necessariamente proporcional à eficácia da disseminação.

Os indivíduos competentes em comunicação sabem evitar armadilhas ao mesmo tempo que aproveitam as vantagens da comunicação digital para compartilhar informações e construir conhecimento colaborativamente com outros utilizadores. Isso requer perspicácia no trato social. Por exemplo, saber distinguir entre amigos e utilizadores mal-intencionados numa sala de bate-papo (Johnson, 2008); avaliar o interesse do receptor antes de reencaminhar mensagens indiscriminadamente para toda a lista de contatos; revelar informações pessoais sem atenção ao possível uso dessas informações. Num ambiente prolixo de comunicação, essas são decisões rotineiras a se tomar.

## **Conclusão**

Como em outros períodos históricos, a tecnologia pode tanto contribuir para o desenvolvimento social, como dificultá-lo. Como exemplo, a apropriação tecnológica pode concentrar-se entre poucos e formarem-se novas categorias de exclusão, novas barreiras para grupos crescentemente marginalizados e empobrecidos socialmente. Para Norris (2001) a divisão digital refere-se a um fenômeno que inclui a divisão democrática, para referir-se àqueles que usam ou não as ferramentas digitais para engajar-se, mobilizar e participar da vida pública.

A compreensão deste trabalho é de que as competências infocomunicacionais em ambientes digitais podem ser caracterizadas como a convergência de conhecimentos, habilidades e atitudes que possibilitam agir adequadamente em ambientes digitais, mobilizar seus recursos e novos contatos, articulando-os para a produção de significado e conhecimento, tendo por base preceitos legais e éticos.

## Referências

- BAWDEN, D. Origins and concepts of digital literacy. In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). *Digital literacies: concepts, policies and practices*. New York: Peter Lang, 2008. Cap.1. p. 17-32.
- BORGES, J. *Inclusão digital e governo eletrônico: conceitos ligados pelo acesso à informação*. (2005). 210 f. Dissertação (Mestrado) - Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2005.
- BUCKINGHAM, D. Defining digital literacy: what do young people need to know about digital media? In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Org.). *Digital literacies*. New York: Peter Lang, 2008. Cap.4. p. 73-90.
- DUDZIAK, E. A. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. *Prisma.com*, v. 13, p. 1-19, 2011.
- ESHET-ALKALAI, Y. Digital literacy: a conceptual framework for survival skills in the digital era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, v. 13, n. 1, p. 93-107, 2004.
- ESHET-ALKALAI, Y.; CHAJUT, E. Changes over time in digital literacy. *CyberPsychology & Behavior*, v. 12, n. 6, p. 713-715, 2009.
- GILSTER, P. *Digital literacy*. New York: John Wiley & Sons, 1997.
- HUERTA, E.; SANDOVAL-ALMAZÁN, R. Digital literacy: problems faced by telecenter users in Mexico. *Information Technology for Development*, v. 13, n. 3, p. 217-232, 2007. Disponível em: <<http://www3.interscience.wiley.com/journal/114291176/abstract>>. Acesso em: 15 set. 2010.
- LIVINGSTONE, S. Internet literacy: a negociação dos jovens com as novas oportunidades on-line. *Matrizes*, v. 4, n. 2, p. 11-42, jan./jun. 2011.
- MARTIN, A. Literacies for the digital age. In: MARTIN, A.; MADIGAN, D. (Org.). *Digital literacies for learning*. London: Facet, 2006. p. 3-25.
- MIRANDA, S. Identificando competências informacionais. *Ci. Inf*, v. 33, n. 2, p. 112-122, 2004.
- MURDOCK, G.; GOLDING, P. Dismantling the digital divide: rethinking the dynamics of participation and exclusion. In: CALABRESE, A.; SPARKS, C. (Org.). *Toward a political economy of culture: capitalism and communication in the twenty-first century*. London: Rowman & Littlefield, 2004. Cap.14. p. 244-260.

MUCCHIELLI, A. Les sciences de l'information et de la communication. 2. ed. Paris: Hachette, 1998.

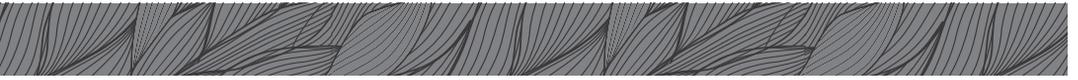
NERI, M. C. (Coord.) Mapa da inclusão digital. Rio de Janeiro: Fundação Getúlio Vargas, 2012

NORRIS, P. Digital divide: civic engagement, information poverty, and the Internet worldwide. Cambridge: Cambridge University, 2001.

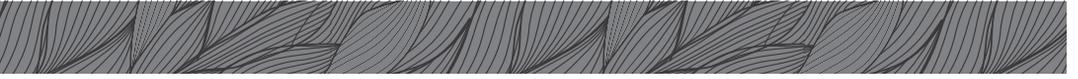
Patrocínio, T. A educação e a cidadania na era das redes infocomunicacionais. Revista FACED, v. 15, p. 47-62, 2009

SOMERVILLE, M. M. et al. The ETS iSkills (TM) assessment: a digital age tool. The Electronic Library, v. 26, n. 2, p. 158-171, 2008.

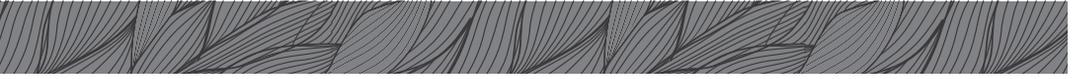












	COLOFÃO
Formato	15 x 21 cm
Tipologia	DIN desenhada por Albert-Jan Pool
Papel	Alcalino 75 g/m <sup>2</sup> (miolo) Couche Fosco 230 g/m <sup>2</sup> (capa)
Impressão	EDUFBA
Capa e Acabamento	Cian Gráfica
Tiragem	100 exemplares



Patrocínio



Promoção



Apoiadores



PPGCI

