

Comunicação Oral

**COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS:
OBSERVAÇÃO EM ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL DE SALVADOR**

Jussara Borges –UFBA
Gleise Brandão – UFBA
Gabrielle Alencar –UFBA

Resumo

A informação pode ser considerada um insumo básico para a participação cívica. Com sua crescente transição para o meio digital, evoluiu a demanda por competências de natureza infocomunicacional para a atuação efetiva de cidadãos e organizações nos processos políticos e sociais que também, em boa medida, convergem para o ambiente digital. Sob essa perspectiva, objetiva-se apresentar o desenvolvimento do conceito de competências infocomunicacionais, destacando as competências informacionais e operacionais, apoiado tanto em referencial teórico, como em pesquisa empírica com 29 organizações da sociedade civil (OSC) de Salvador. Nestas organizações, buscou-se verificar quais competências informacionais empregam em ambientes digitais. A pesquisa caracteriza-se como descritiva de natureza quali-quantitativa, utilizando como técnicas de coleta de dados empíricos a observação sistemática e a entrevista semi-estruturada. Os resultados obtidos indicam que as OSC desenvolveram significativas competências para operar as ferramentas tecnológicas, todavia ainda demonstram dificuldades em empregar determinadas competências informacionais. Apesar de as organizações já terem certa familiaridade com os recursos de busca de informação, os demais componentes da competência em informação – perceber a necessidade, avaliar, inter-relacionar e criar informação – ficam na casa dos 70%. Isso demonstra que: 1) de um lado, as organizações estão sendo impactadas pela demanda por competências em informação: muitas demonstraram preocupação com critérios de avaliação e disseminação da informação; 2) mas por outro lado apresentam deficiências que podem comprometer todo o processo de acesso e uso da informação. Deficiências neste aspecto podem repercutir na participação política, considerando as reciprocidades entre competências e participação.

Palavras-chave: Competência infocomunicacional. Competência em informação. Competência operacional. Organizações da sociedade civil.

Abstract

The information can be considered as a basic input for civic participation. With its growing transition to digital, the demand for competences infocomunicacional progressed for activeness of citizens and organizations in the social and political processes that also largely converge on to digital environment. From this perspective, we report the development of the concept of competences infocommunicational, highlighting the informational and operational competences, supported both in theoretical as in empirical research with 29 civil society organizations (CSO) in Salvador. In these organizations, we sought to verify what employing information literacy in digital environments. The research is characterized as descriptive and qualitative quantitative in nature, using techniques to empirical data collection such as systematic observation and semi-structured interview. The results indicate that CSO have developed significant competences to operate the technological tools, however, still have

difficulties in employing certain information competencies. Although organizations already have some familiarity with resources for finding information, the other components of information literacy are in the 70%. This shows that: 1) on one hand, organizations are being impacted by the demand for information skills: many expressed concern about evaluation criteria and information dissemination; 2) but otherwise have deficiencies that can compromise the whole process of accessing and use of information. Deficiencies in this aspect may impact on political participation, considering the reciprocity between competences and participation.

Keywords: Competence infocomunicacional. Information literacy. Operational competence. Civil society organizations.

1 INTRODUÇÃO

A convergência entre direito e acesso à informação vem sendo alvo dos interesses de pesquisa da Ciência da Informação, onde é consensual a compreensão de que “a cidadania não se constrói apenas a partir do acesso material à informação, mas deve compreender também a capacidade de interpretação da realidade e de construção de significados pelos indivíduos.” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 101). Por isso, é necessária a pesquisa e o desenvolvimento de modelos de aplicação sobre a formação de cidadãos para aproveitamento da informação, cada vez mais em meio digital.

Assim, este trabalho se insere na tentativa de compreender as competências que estão sendo solicitadas e promovidas por aqueles que atuam no ciberespaço. Nesse sentido, a pesquisa utiliza a abordagem conceitual do comportamento informacional, “que define como as pessoas necessitam, buscam, fornecem e usam a informação em diferentes contextos, incluindo o espaço de trabalho e a vida diária.” (MIRANDA, 2006, p. 101).

Para analisar essas questões, optou-se por focar a pesquisa empírica em Organizações da Sociedade Civil (OSC), entidades que congregam grupos de indivíduos em torno de interesses comuns. De maneira geral têm legitimidade e garantem aos seus participantes, inclusão em seus processos decisórios, além de oportunidade de atuação social na solução de problemas dos quais estão próximos e cujos conceitos dominam ou têm com eles alguma intimidade. Do ponto de vista dos processos gerais da sociedade estas organizações servem também como território de treinamento e formação de cidadãos, neles inoculando o “espírito cívico” necessário à sobrevivência e fortalecimento da democracia.

Contudo, pouco ainda se sabe sobre as competências que essas organizações são levadas a desenvolver para usar proveitosamente os recursos digitais disponíveis. Cada vez mais o domínio dessas competências representa a possibilidade de se integrar socialmente, participar dos processos decisórios da sociedade e globalizar-se como entidade da sociedade civil. Para o Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) (2010, p. 41): “Devido ao avanço

da penetração do uso do computador e da Internet, construir indicadores que possam medir a efetiva adoção das TICs nos diversos setores da sociedade torna-se fundamental e deve estar na agenda do governo e nos debates sobre a construção efetiva da sociedade da informação.”

No âmbito do doutoramento em Comunicação e Cultura Contemporâneas, Borges (2011) observou que mudanças nas formas de participação política na democracia – ampliação dos meios de atuação e emergência de novos atores políticos – demandam a intensificação da comunicação entre esses atores e atualização constante, para o que a internet é imprescindível. Evidências estão na constatação de que 86,2% das organizações pesquisadas utilizavam a internet como fonte de informação para atuação política; e 71,9% das que atuavam em torno de políticas públicas a utilizavam para comunicação com pares.

No entanto, embora quase todas as organizações (95,4% do grupo) afirmassem ter percebido a necessidade de novas competências para atuar em ambientes digitais, elas tinham dificuldade em delimitar quais seriam essas competências. Ainda no âmbito da pesquisa para o doutoramento, foi desenvolvido um modelo sistematizado de observação direta em termos de competências operacionais, informacionais e comunicacionais - unificadas no conceito de competências infocomunicacionais – que contribuiu para o levantamento e sistematização das competências subjacentes ao conceito de competências em ambientes digitais.

Em suma, os resultados da tese (BORGES, 2011) mostraram que as competências infocomunicacionais tendiam a atuar em convergência com as competências políticas. Ou seja, aqueles que possuíam a motivação e os conhecimentos necessários para participar e também dominavam as competências para aproveitar as oportunidades em ambientes digitais tinham sua ação potencializada.

No entanto, foi preciso avançar na delimitação do conceito das competências infocomunicacionais, no significado e alcance do próprio conceito e aprimorar seu método de aferição. Inclusive por ser inédito, o conceito, o método e o modelo necessitavam de maior número e diferenciadas aplicações, que conduzissem ao seu ajustamento. Assim, este artigo apresenta esse desenvolvimento.

O objetivo geral deste trabalho, portanto, é apresentar o desenvolvimento do conceito de competências infocomunicacionais, destacando as competências informacionais e operacionais, apoiado tanto em referencial teórico, como em pesquisa empírica com 29 organizações da sociedade civil de Salvador. Nestas organizações, buscou-se verificar quais competências informacionais empregam em ambientes digitais.

O paper está estruturado em três seções além desta Introdução: na seguinte é exposto o conceito das competências infocomunicacionais, sua relevância e pertinência aos estudos da

Ciência da Informação; em seguida elucida-se o método de estudo empregado; e por fim são apresentados os resultados empíricos, seguidos da conclusão.

2 COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS

A sociedade vem assumindo uma nova estrutura no século XXI: com o fenômeno da informação cada vez mais presente em nossas vidas, com novos canais que justamente potencializam o fluxo dessa informação, colocam-se novas possibilidades de atuação social, o que afeta profundamente o comportamento político, social e cultural dos indivíduos que a integra (TAPARANOFF, 1999). Como dizem Freire e Freire (2012, p. 3), o que caracteriza a sociedade na informação, amparada pelas tecnologias digitais de informação e comunicação, “não é a sua centralidade na informação e no conhecimento, mas a transformação destes em forças produtivas.”

Assim, faz-se cada vez mais necessário para uma efetiva atuação social, desenvolver um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes de natureza informacional, comunicacional e operacional, para que o cidadão saiba “o que fazer” com as informações disponíveis nos ambientes digitais de forma a produzir conhecimento¹ e atender a sua necessidade e também “como fazer” para realizar essas atividades. Essa convergência entre as competências é entendida neste trabalho por competência infocomunicacional.

Quanto ao conceito de competência, Fleury (2001) a entende como um “saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem [...] valor social ao indivíduo.” Observa-se que o conceito de competências está relacionado ao saber agir a fim de solucionar problemas e tomar decisões, é a mobilização de conhecimentos, habilidades e atitudes em direção a um objetivo. Na sociedade contemporânea, o emprego e desenvolvimento de competências em informação e em comunicação são fatores facilitadores, que possibilitam ao cidadão não apenas ter acesso aos recursos informacionais, mas poder interagir com outros cidadãos através dos recursos digitais.

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 decisões 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

¹ Não é objeto deste trabalho discutir o conceito de conhecimento. Vale registrar no entanto que, embora se reconheça na informação um insumo para o conhecimento, não há uma relação obrigatória e linear entre ambos, ou seja, a informação pode ou não se transformar em conhecimento, a depender da construção cognitiva dos sujeitos; da mesma forma, o conhecimento também pode explicitar-se em informação.

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 (ARAÚJO, 2012, p. 35)

A competência em informação aparece sob a perspectiva da participação social desde a década de 1970. Segundo Campello (2003, p.30), já naquele período, Hamelink e Owens usavam o termo vinculando-o à questão da cidadania: “segundo eles, cidadãos competentes no uso da informação teriam melhores condições de tomar decisões relativas à sua responsabilidade social.”

A demanda pela competência em informação, no entanto, vem se intensificando. Com a produção de informações em meio digital aumentando vertiginosamente, torna-se bastante comum deparar-se com uma vasta gama de informações disponíveis em variados suportes, formatos e gêneros, muitas vezes dispersas e desorganizadas. Nesse sentido, “se por um lado as tecnologias de informação e comunicação levam a uma superação das fronteiras espaço-temporais [...] por outro elas também demandam competências cada vez mais especializadas de busca, análise e seleção da informação disponibilizada.” (FRÓES, 2000, p. 286)

A Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2013) considera essencial no século XXI saber como identificar as fontes de informação em meio digital, buscar e selecionar a informação; ademais considera fundamental saber também avaliar, armazenar e organizar as informações, relacionando tais competências e habilidades à alfabetização informacional e midiática. Elemento sempre destacado entre as competências em informação é o pensamento crítico

Miranda (2004, p. 113) lembra que “não se pode lidar com eventos e inovações sem informação e conhecimento sobre um conjunto cada vez maior de operações. A comunicação também se torna fator primordial porque os problemas se tornam mais complexos, exigindo mais de uma área de produção para resolvê-los.” Nessa perspectiva, o conceito de competência em informação passa a incluir também uma abordagem comunicacional a partir dos anos 2000. Para Dudziak (2012) a competência em informação envolve processos comunicacionais e transmissão e disponibilização da informação. Deste modo, entende-se a competência em comunicação como fator relacionado ao processo de busca e uso das informações. A competência em comunicação refere-se à capacidade de estabelecer interação com outras pessoas ou grupos, trocar, criticar e apresentar as informações e ideias de forma a atingir uma audiência e com ela manter uma relação bilateral. A OCDE (2013) também vem

destacando o potencial das TIC para fortalecer e aumentar as possibilidades de comunicação. Segundo Zarifian (2003) citado por Miranda (2004, p. 117), “[...] transmitir uma informação não é um ato simples e anódino; supõe dar atenção às condições que devem ser reunidas e necessita, então, de uma verdadeira competência.”

Subjacentes às competências em informação e comunicação, estão as habilidades operacionais, ou seja, saber “como fazer” e lidar com os diversos suportes de registro da informação ou mesmo os diversos meios de comunicação e mídias. Na perspectiva do desenvolvimento e emprego das competências operacionais no âmbito do ciberespaço, entende-se tal competência como o conjunto de conhecimentos e habilidades necessárias ao manejo de aparatos tecnológicos.

Com conceito similar, a literatura internacional tem utilizado a expressão *digital literacy*. Acreditamos que as competências infocomunicacionais estão imbricadas no conceito de “digital literacy” que, conforme Bawden (2008), começa a ser usada na década de 1990 por muitos autores como a habilidade de ler e compreender elementos de informação em hipertextos ou nos diversos formatos de multimedia. Atualmente, para Calvani e outros (2008) é consensual a consciência da complexidade desse conceito, pois não se trata de simples elementos de habilidade e/ou capacidade instrumental e sim uma integração complexa entre os processos cognitivos e suas dimensões.

Nestes termos, acredita-se que a necessidade de interagir com os atores sociais e participar da sociedade impulsiona o cidadão a manter-se informado e, para isso, lançar mão de competências em informação e em comunicação. No caso das organizações da sociedade civil (OSC), a Internet tem sido amplamente utilizada para obtenção de informação, interação e disseminação de informações de acordo com suas necessidades e causas pelas quais militam.

A comunicação é um dos pilares da interação humana e é por ela que o convívio entre as pessoas cria e recria as sociedades. Estudar a comunicação feita entre uma organização e seus públicos nos permite conhecer os sentidos que os atores dessas organizações atribuem a esses públicos. (MARTINS, 2008, p. 5)

Para Jambreiro (2012, p. 14) o acesso e o uso dos serviços de informação e comunicação, universalizados, podem permitir aos cidadãos a participação plena na vida social, cívica, política, econômica e cultural em todas as suas dimensões. Entretanto, garantir a universalização do ciberespaço também implica o domínio cognitivo das ferramentas e dos recursos que o ambiente disponibiliza.

Portanto, o uso das redes digitais envolve a aplicação de competências diversas como habilidades motoras para usar as ferramentas tecnológicas, a navegação em ambientes

virtuais, a competência em informação, a comunicação, a publicação, enfim a aplicação da tecnologia para o desenvolvimento de uma ampla gama de atividades humanas. Observando a atuação política das organizações da sociedade civil, verificou-se que elas são solicitadas em competências relacionadas à **comunicação** – troca de informações com diversos atores sociais, negociação com o poder público, articulação com parceiros, argumentação com público-alvo etc. – e também competências em **informação** – busca de editais, localização de informação para tomada de decisão, disseminação de informação relativa às causas com que trabalham etc. Subjacentes a essas duas competências estão as competências **operacionais**, ligadas ao manuseio de *hardware* e *software*. Com isso e com base na literatura construiu-se uma proposta de síntese das competências em ambientes digitais em termos de competências infocomunicacionais. Neste trabalho serão apresentadas as competências operacionais e informacionais acompanhadas de indicadores na seção 4.

3 ESTRATÉGIAS METODOLÓGICAS

Este *paper* apresenta os resultados parciais do projeto de pesquisa “Competências infocomunicacionais: um conceito em desenvolvimento” desenvolvido no âmbito do Grupo de Estudos em Políticas de Informação, Comunicação e Conhecimento (Gepicc), vinculado à Universidade Federal da Bahia (UFBA). O projeto, como o título indica, pesquisa em âmbito teórico e empírico o conceito das competências infocomunicacionais, bem como sua relevância e aplicabilidade em contextos de participação política, principalmente aqueles mediados pela internet. O objeto empírico de observação são organizações da sociedade civil (OSC).

As competências infocomunicacionais com que lida este trabalho estão na camada de conhecimento coletivo, construídas em função dos objetivos e estratégias das OSC. Elas são as mesmas que os indivíduos têm isoladamente, mas se constituem organicamente, a partir deles, na estrutura de competências de toda natureza previamente adquiridas pela organização, como decorrência das competências que os indivíduos têm ao serem admitidos, ou são levados a ter por determinação (treinamento) da organização. Como diz Livingstone (2011), apesar das competências serem concebidas como uma conquista individual, elas são também uma prática social e cultural carregada para as estruturas sociais das quais os indivíduos fazem parte.

Assim, a partir da literatura foram construídos indicadores para observação das competências infocomunicacionais. Neste trabalho são apresentados os resultados referentes às competências em informação e operacionais. Os indicadores foram observados em 29

organizações (APÊNDICE A) sediadas em Salvador, a partir de seu discurso, dos produtos de informação que disponibilizam (sítios eletrônicos, *blogs* e redes sociais *on-line*) e da aplicação de um instrumento de observação específico para as competências em informação. Essa observação partiu da proposta de uma atividade prática: “Por favor, suponha que você tenha de disponibilizar um texto de dois ou três parágrafos no sítio eletrônico ou no *blog* da organização. Você tem de levantar informações na internet e depois redigir esse texto. Por favor, descreva em voz alta quais os procedimentos que emprega na operação.” À medida que o observado realizava as funções, foi-lhe solicitado que explicasse os caminhos que estava tomando e os motivos das escolhas. A partir das ações dos entrevistados, foram assinalados os indicadores satisfeitos para avaliar as competências infocomunicacionais. Além disso, muitas vezes, o domínio de uma determinada competência fez-se perceber pelo discurso do entrevistado.

O tratamento dos dados é primariamente qualitativo, mas sempre que possível e relevante para a compreensão dos resultados, os dados foram quantificados e representados por meio de tabelas. Portanto, o estudo abrange análises quantitativas, ainda que secundárias às análises qualitativas; estas com base na análise dos depoimentos e das ações dos entrevistados.

Assim, as entrevistas foram transcritas em todos os trechos potencialmente relevantes para a temática de pesquisa. Em seguida, o conteúdo foi analisado em três níveis: 1) nível descritivo, no qual os posicionamentos dos entrevistados foram descritos; 2) nível correlacional, no qual essas posições foram associadas e comparadas; 3) nível interpretativo, em que se procurou descobrir as relações de causalidade e interpretar as dinâmicas sociais em estudo.

Na redação dos resultados, alguns depoimentos são utilizados a título de ilustração e estão sinalizadas em *itálico*. Optou-se por ocultar a identidade das organizações em função do compromisso com a confidencialidade. Nesse sentido, sempre que a fala do entrevistado incluiu o nome da organização, esse foi substituído por “[organização]”.

4 COMPETÊNCIAS INFOCOMUNICACIONAIS EM ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL DE SALVADOR

O foco nas competências infocomunicacionais advém da percepção de que há um direcionamento cultural no sentido de valorizar a participação ao mesmo tempo em que cresce e se consolida o uso das TIC, cada vez mais relacionadas às possibilidades de integração social e participação nos processos decisórios da sociedade. No entanto, pouco é definido

quanto aos conhecimentos, habilidades e atitudes – as competências – que organizações estão empregando, sofrendo a demanda, mas também promovendo para globalizarem-se enquanto entidades e estarem inclusas na cultura contemporânea.

Com isso e com base na literatura construiu-se uma proposta de síntese das competências em ambientes digitais em termos de competências infocomunicacionais, acompanhadas de indicadores. Na Tabela 1 serão apresentadas as competências operacionais e informacionais, conforme proposta empírica deste trabalho.

TABELA 1 - Competências operacionais e informacionais das OSC de Salvador

Indicadores O usuário...	Componentes	Percentual
Competências operacionais Média: 85,5%		
- Reconhece a representação do sistema comunicada pela interface (ícones, pastas, programas etc.)	Operar computadores e artefatos eletrônicos	95,4%
- Compreende a função de cada ferramenta e seus componentes		
- Personaliza as funções de uma ferramenta de acordo com as necessidades		
- Abre sítios eletrônicos com a entrada de uma nova URL	Operar um navegador na internet	96,5%
- Usa os botões do <i>browser</i> adequadamente para retroceder, avançar, abrir novos separadores, abrir novas páginas etc.		
- Abre, salva e imprime arquivos em vários formatos		
- Insere termos de busca no campo adequado	Operar motores de busca de informação	98,8%
- Executa uma operação de busca		
- Abre os resultados a partir de uma lista		
- Reconhece mecanismos de comunicação disponíveis através da internet	Operar mecanismos de comunicação	72,4%
- Cria um perfil de utilizador		
- Recebe, abre e envia arquivos anexados		
- Preenche campos adequadamente	Operar recursos para produção de conteúdo	64,6%
- Submete informações		
Competências informacionais Média: 74,2%		
- Percebe que tem um problema passível de ser solucionado com informação	Perceber uma necessidade de informação	70,6%
- Conhece as principais fontes de informação de acordo com suas necessidades (banco de dados, sítios eletrônicos especializados, motores de busca etc.)		
- Escolhe um sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária	Acessar informações	80,4%

- Traduz a necessidade de informação para uma terminologia de busca		
- Compreende os diferentes formatos de informação		
- Compreende e interpreta as informações recuperadas	Avaliar a informação	76,5%
- Avalia as informações quanto a aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade		
- Verifica as fontes quanto à fidedignidade		
- Diferencia informação factual de opinião		
- Seleciona informação pertinente		
- Compara informações entre si e com o conhecimento prévio	Inter-relacionar peças de informação	78,4%
- Mantém um senso de orientação entre as várias fontes		
- Resume a informação		
- Organiza a informação de forma a recuperá-la para um uso atual e futuro	Criar conteúdo	65,5%
- Demonstra capacidade de seleção e reaproveitamento de conteúdo, considerando aspectos éticos e legais		
- Cria e disponibiliza produtos informacionais (vídeos, áudios, imagens, textos etc.) em ambientes digitais		

Fonte: Elaborado pelas autoras a partir dos dados da pesquisa.

Com base nos dados obtidos, podemos dizer que as competências distribuem-se irregularmente entre as organizações, com algumas alcançando níveis elevados, enquanto outras têm um uso limitado da internet. Para este trabalho, no entanto, estamos privilegiando o comparativo entre as competências, mais que entre as organizações. Essa opção por não comparar as organizações justifica-se porque não se encontrou entre elas uma variável comum que pudesse ser relacionada com uma predisposição para o desenvolvimento dessas competências.

Em geral, as organizações desenvolveram as **competências operacionais** para lidar com recursos de hardware e software de acordo com suas necessidades (85,5% dos indicadores foram atendidos). A fala seguinte é ilustrativa da média das organizações quanto às ferramentas e aplicativos que utilizam cotidianamente:

“Utilizamos basicamente o Word para digitarmos textos e o Excel, onde elaboramos a tabela de nossos associados. Utilizamos mais o navegador Internet Explorer para acessar a internet. Usamos o MSN para comunicação e o Power Point para elaboração dos slides para as paletas que oferecemos nas empresas.”

Em geral, artefatos eletrônicos, navegadores na internet e motores de busca são dominados e customizados pelas organizações. Evidências vão desde a disseminação desses

equipamentos – presentes em todas as organizações pesquisadas, a despeito de muitas estarem em zonas de extrema pobreza – até a facilidade que demonstraram em manusear os recursos e se referir a eles. Vinte e cinco organizações avaliaram como fácil ou muito fácil lidar com arquivos não textuais, como imagens, som e vídeos.

Um caso, embora extremo e paradoxal, é relevante para demonstrar a presença da internet nas organizações: como a estratégia de coleta de dados exigia conexão com a Rede, a equipe de pesquisa de campo teve de retornar uma segunda vez na OSC já que na primeira não havia Internet. Retornamos, então, com um modem 3G e computador portátil. No entanto, mais vez, a conexão via cabo havia caído e a região não era coberta pela operadora do modem 3G. Aproveitamos as adversidades para perguntar como eles fazem nessas ocasiões: se esperam que o sinal retorne, se buscam alguma alternativa. A resposta foi contundente: *“Não dá pra ficar sem internet, quando o sinal cai, temos de acessar na lan house.”* Portanto, apesar das debilidades de infra-estrutura, vê-se que a internet é presente na OSC, seja pela percepção de sua necessidade, seja pela busca de opções de acesso.

As principais deficiências quanto às competências operacionais dizem respeito à operação de mecanismos de comunicação (72,4%) e operar recursos de produção de conteúdo (64,6%). Esses números reduzidos - se comparados aos demais componentes das competências operacionais – são decorrência direta da menor aplicação que as organizações dão aos mecanismos de comunicação e de produção de conteúdo, ou seja, apenas 18 delas mantêm sítio eletrônico (15), blog (4) ou participa de redes sociais (15). Naturalmente, todas organizações utilizam mecanismos de comunicação já tradicionais, como o correio eletrônico; mas seis delas quando questionadas sobre ferramentas de comunicação disponíveis na internet, mostraram-se hesitantes em citar algo além do e-mail.

Também há situações em que a organização diz ser produtora de conteúdo, mas não domina a competência operacional para disseminá-lo: *“Sim, mas precisamos de uma pessoa para alimentar o site.”* Este exemplo torna evidente como as competências infocomunicacionais atuam em convergência: apesar da OSC deter uma competência informacional importante, que é a criação de novas informações, a divulgação fica limitada por não saberem operar recursos de produção de conteúdo.

As competências envolvem-se e interagem, não há uma fronteira rígida entre elas. Por exemplo, uma busca simples 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. Assim, se de um lado, para obter informação será necessário *“adquirir habilidades básicas para a utilização do computador,*

para a compreensão dos meios de comunicação e para a utilização das redes de transmissão eletrônica de dados” (FREIRE; FREIRE, 2012, p. 19), por outro, como argumenta Silva (2008, p. 17), “dominar os requisitos de manipulação informática e de navegação internética não dá, por si só, nenhuma garantia de que se consiga selecionar, assimilar e usar, com enriquecimento próprio e coletivo, a informação procurada.” Do que se depreende a inter-relação e convergência entre as competências operacionais e informacionais.

Há ainda situações mais específicas – como uso de sistemas antivírus - em que se observou limitações nas competências operacionais: *“Eu ainda não aprendi isso, não: antes de abrir, olhar a mensagem. Só abro o que acho seguro. Quando eu não conheço, eu não abro.”* Pesquisa de Ferro e outros (2006, p. 3) demonstrou que mesmo um conhecimento básico de TIC aumenta sensivelmente a probabilidade de acesso e uso da internet ao longo do tempo, mas esse conhecimento não se encontra regularmente distribuído. Isso é bastante sensível entre as organizações pesquisadas: todas as 16 que participam de redes sociais eletrônicas já mantinham sites ou blogs. Em outras palavras, parece ser fator determinante que a organização já detenha algum conhecimento tecnológico para que desbrave novas aplicações.

A relação das organizações com a **informação** é intensa. Muitas organizações estabeleceram mecanismos – às vezes bastante aprimorados – para se manterem informadas sobre seu negócio. Nas menores, com menos de 10 funcionários, é comum que cada um deles tenha de buscar seus próprios canais e mantenha um conhecimento multidisciplinar sobre todos os elementos que permeiam a atuação da organização. Conforme vai aumentando a estrutura da organização, ocorre um processo de segmentação, ou seja, cada área ou funcionário precisa saber buscar a informação de acordo com a área em que trabalha.

Retomando a análise da Tabela 1, no entanto, vê-se que nem sempre é fácil perceber uma necessidade de informação. Em quase 30% dos casos, quando propusemos um problema de informação, as organizações mostraram-se “perdidas”, sem saber como resolver, apesar da questão ser passível de resposta com uma busca simples na internet. Na maior parte das vezes (70,6%), no entanto, a resposta assemelhou-se a este depoimento: *“O dia inteiro estamos conectados na internet. O dia inteiro precisamos desse acesso para buscar informações.”* De fato, quanto à frequência de acesso à internet, 18 organizações apontaram que se mantêm conectadas ininterruptamente, seguidas de outras nove que dizem acessar pelo menos uma vez ao dia.

Dentre os elementos componentes das competências em informação, a questão da busca e acesso foi o que apresentou melhores resultados, com 80,4% das organizações

atendendo aos indicadores. Quanto à escolha de um sistema de busca adequado ao tipo de informação buscada, no entanto, deve-se ressaltar a completa hegemonia do Google como motor de busca, citado e usado por todas as organizações na atividade de observação desta pesquisa, embora nem sempre fosse a ferramenta mais adequada à informação requerida.

O passo seguinte – o emprego de uma terminologia de busca – é outro fator delicado: para seis organizações os termos utilizados foram demasiado abrangentes, levando à alta revocação, mas baixa pertinência; nenhuma organização utilizou expressões booleanas ou delimitadores como as aspas nos campos de busca; nem sempre há preocupação em determinar o termo que melhor exprime o que se está procurando. Essas dificuldades podem comprometer o restante do processo, porque sem o uso de filtros adequados, o usuário recupera mais itens do que é capaz de avaliar e acaba fazendo escolhas aleatórias. Observemos um depoimento:

“Utilizamos o critério que qualquer usuário da internet usa, que é basicamente se basear naquilo que o Google considera o mais fidedigno. Geralmente os primeiros sites que aparecem quando fazemos uma busca são os mais bem ranqueados, ou seja, são os mais seguros para acessar.”

Apesar do entrevistado ter razão quando se refere a essa “confiança” generalizada no Google, as questões de fidedignidade e segurança não procedem. Os logaritmos utilizados pelo Google podem distorcer os resultados das buscas ao privilegiar os sites mais linkados em detrimento dos mais identificados com os termos de busca, por exemplo.

Ainda como reflexo da busca de informações sem atenção à terminologia de busca, em todas as organizações observou-se que os resultados superaram aquilo que é apresentado na primeira página. No entanto, quando inquiridos sobre como escolheram o que abrir a partir dos resultados de busca, 23 entrevistados disseram ler todas as entradas, selecionando as mais relevantes. Essa é uma meia-verdade: pela observação empreendida, verificamos que eles leram as entradas da primeira página apenas, ignorando as demais páginas. Essa observação quanto à incoerência entre a fala e a ação é importante sob o ponto de vista de uma das opções metodológicas desta pesquisa: preferimos observar as competências na prática, mais que perguntar por elas. Hargittai (2009, p. 131, tradução nossa) chegou a conclusão semelhante: “A auto-percepção das habilidades é um indicador menos ideal das habilidades reais do que outros itens.”²

Além disso, há uma tendência em acessar os primeiros links da lista recuperada na busca. Embora muitas organizações afirmassem ler as entradas e selecionar as pertinentes se observou que é comum verificarem apenas os primeiros itens da primeira página recuperada

² “[...] self-perceived skill is a less optimal predictor of actual skill than other items.

pelo motor de busca. Isso revela que as OSC parecem não utilizar critérios para identificar e selecionar informações no momento da busca.

Esta questão relaciona-se com outro ponto controverso, que é a questão da avaliação da informação. Embora as abordagens sobre competência em informação deem ênfase ao aspecto da avaliação, pouco é discutido sobre como ou sob quais critérios isso pode ser feito. Em geral, fala-se da qualidade das fontes, mas na prática isso pode levar a discriminar sítios eletrônicos mais simples ou produzidos por indivíduos, em favor daqueles com melhor design e originados em instituições supostamente mais credíveis (BUCKINGHAM, 2008). López López (informação verbal)³ lembra que empresas e governos divulgam informação incompleta, incorreta e inverídica; portanto a fonte não é garantia de informação de qualidade.

Procurou-se então verificar como as organizações avaliam a informação. A maioria (21) disse comparar a informação recuperada com o próprio conhecimento; 10 avaliam a autoridade da fonte e sete confrontam várias fontes. Mais que uma questão superada, contudo, a avaliação da informação recuperada da internet é ponto de apreensão por parte das organizações:

“Realmente não temos como garantir que a informação é verdadeira... mas aí eu tento entrar em outros sites e quando dizem praticamente a mesma coisa e se estiver no resumo falando sobre a mesma coisa, aí eu acredito. Por isso eu digo que não dá para recorrer só à internet, tem que ir no livro, a outra fonte. Mas se é uma coisa atual e sai a notícia a gente acredita, acaba comentando e acha que é verdade. Eu acho até que os sites não têm um controle sobre isso, mas sempre faço uma comparação.”

A fala é ilustrativa de uma posição muito comum entre as organizações: de um lado a percepção da necessidade de manter um senso crítico perante a informação – e principalmente aquela que hoje circula no meio digital, em boa parte sem um controle editorial ou avaliação – e de outro, certa insegurança quanto aos critérios a aplicar nesta avaliação. Em 12 organizações, por exemplo, não ficou claro se conseguiam determinar quando a informação era factual ou expressava uma opinião. Aliado a isso está a dificuldade em avaliar a informação quanto a sua integralidade e confiabilidade, boa parte das organizações ainda se mostra insegura para realizar essa avaliação, optando muitas vezes por acessar informações apenas de fontes conhecidas ou já utilizadas.

Quanto à interligação de peças de informação, a média de sucesso das organizações situa-se em 78,4%. Em geral, as organizações desenvolveram estratégias para lidar com o ambiente hipertextual. Vejamos dois exemplos:

³ Comunicação de Pedro López López no X Encontro Nacional de Pesquisa e Ensino em Informação (Cinform), em Salvador, em 19 de setembro de 2011.

“Levo tudo para o documento em que estou trabalhando, seleciono os textos e frases, criando uma estrutura para o texto. Na [organização], os computadores estão em rede interna com pastas específicas para cada setor.”

“Por exemplo, estou com um .pdf da TV Brasil e um vídeo da Nova Escola que preciso ler e ver a parte que interessa. Depois vou buscar a legislação para ver o que posso usar. Faço uma resenha para apresentar ao grupo. Verificamos se é pertinente ou não para a veiculação ou para algum dos nossos projetos.”

Observa-se, portanto, que as organizações desenvolvem técnicas diferentes para inter-relacionar a informação e manter um senso de orientação na internet, embora nove entrevistados tenham admitido já ter “se perdido” no ambiente digital, normalmente no sentido de não conseguir localizar uma informação que leu a poucos minutos.

O ambiente *web* modificou a maneira de as pessoas realizarem as leituras, visto que os recursos disponíveis determinam novas formas de mediação da leitura, como o hipertexto. [...] Esse aspecto pode tornar a leitura mais prazerosa ou, ao contrário, pode ocorrer perda da informação, bem como provocar uma sensação de ansiedade informacional, no que tange a quantidade de informações disponíveis e também quanto à ocorrência com os pressupostos iniciais de pesquisa (MOLINA, 2010, p. 157).

Os depoimentos também são ilustrativos da forma como as competências se permeiam. Ou seja, enquanto no primeiro exemplo vemos o entrevistado evocando a questão da organização da informação para usos atuais e futuros, na segunda transparece o aspecto legal do reaproveitamento da informação. Em 24 organizações foi possível perceber que há a preocupação com a organização da informação: 21 disseram organizar pastas no computador, nove ainda imprimem informações mais relevantes e mantêm pastas físicas, enquanto outras oito têm *backup* em outras mídias.

Historicamente, organizações da sociedade civil contribuem na gestão e disseminação de informação política para públicos com determinado recorte de interesse. Como alguns autores (BOBBIO, 1997; MAIA, 2008) vêm reportando, é improvável que todos os cidadãos tenham um interesse ativo em participar de todos os assuntos públicos, então pode ser de grande valia encontrar esses assuntos minimamente organizados e com linhas de ação projetadas quando e para os que se interessam. De fato, nas organizações pesquisadas, encontramos essa perspectiva, por exemplo: *“Geralmente salvamos no computador e também, em alguns casos, imprimimos. Estamos criando um repositório dentro da casa para armazenar nossos arquivos e deixá-los disponíveis ao público.”*

No entanto, em cinco organizações não foi possível perceber ações concretas quanto à organização da informação. Os principais problemas foram inexistência de padrões de classificação e ordenação dos arquivos em meio digital, não utilização de descritores para indexar os documentos no computador e tendência a salvá-los na área de trabalho, apoiando-

se na falsa ideia de que será mais fácil encontrá-los para uso futuro. Porém, esses equívocos geram um acúmulo desordenado de documentos dificultando a recuperação da informação para acesso e uso posteriormente.

O último depoimento transcrito chama outro aspecto analisado quanto às competências informacionais, que é a criação de conteúdo. Além de usar a Rede como fonte, as organizações a tem utilizado para disseminar informação: todas que mantêm *site*, *blog* ou rede social *online* (18) dizem disponibilizar produtos informacionais, que podem ser textos e imagens (18 organizações), vídeos (11 organizações) e áudio (8 organizações). Um delas mantém uma rádio *web*. Dentre as organizações pesquisadas, oito assumiram fazer reaproveitamento de conteúdo de outras fontes: *“Praticamente a gente produz todos os textos do nosso site. Buscamos, às vezes, quando da construção dos nossos textos, trazer informações de outros sites para ajudar na hora de redigir os nossos, colocando, sempre, as fontes de onde tiramos.”*

As pessoas competentes em informação possuem a capacidade de sintetizar dados de fontes diferentes, o que as ajuda a criar novas combinações relevantes a partir de informação existente. Como vem sendo largamente discutido, isso gera uma mudança radical no sentido de autor como criador e proprietário de um texto no ciberespaço. As organizações pesquisadas estão começando a atuar neste contexto de mudança cultural no qual o antigo receptor/consumidor de informação passa a participar e questionar notícias, assumindo uma postura mais proativa ao criticar, compartilhar, mas também modificar e agregar novas informações para transmiti-las em seus próprios *sites*, *blogs* ou perfil nas redes sociais.

5 CONCLUSÃO

Considerando que a “informação é vista como uma condição prévia para a participação no debate político e mesmo na tomada de decisões e construção de políticas públicas” (SILVA, 2008, p. 21), acredita-se que a efetiva participação na sociedade apoia-se no desenvolvimento de um conjunto de competências, dentre elas as competências infocomunicacionais; seu desenvolvimento possibilita ao cidadão analisar criticamente as informações e gerar conhecimento de modo a potencializar a sua atuação. Nessa perspectiva, as competências de natureza operacional e informacional interagem entre si e subsidiam os processos políticos e sociais, na medida em que contribuem para que as OSC atinjam seus objetivos e efetivem sua atuação na sociedade.

A partir dos resultados obtidos, constatou-se que a apropriação dos recursos tecnológicos associada às demandas por informação impulsionam as necessidades

informacionais e, por consequência, colocaram exigências para que essas organizações desenvolvam conhecimentos e habilidades de natureza infocomunicacional.

Pode-se dizer que as OSC dominam uma elevada competência para operar as ferramentas tecnológicas (média de 85,5%), mas não apresentam consistência quando são demandadas em competências informacionais (média de 74,2%). De acordo com Macedo (2008) possuir competência para operar as TIC não é o bastante, é fundamental que os cidadãos desenvolvam também competências para que saibam o que fazer com as informações ao se deparar com elas diante de um problema que precisa solucionar, isso envolve saber interpretar criticamente, processar e produzir informações.

Apesar de as organizações já terem certa familiaridade com os recursos de busca de informação, os demais componentes da competência em informação – perceber a necessidade, avaliar, inter-relacionar e criar informação – ficam na casa dos 70%. Isso demonstra que: 1) de um lado, as organizações estão sendo impactadas pela demanda por competências em informação: muitas demonstraram preocupação com critérios de avaliação e disseminação da informação; 2) mas por outro lado apresentam deficiências que podem comprometer todo o processo de acesso e uso da informação.

Em geral as OSC procuram suprir tais deficiências destinando recursos e empenho para desenvolver ou aperfeiçoar competências e habilidades nos colaboradores para o manuseio de ferramentas digitais, por meio da realização de treinamentos, promoção de cursos e/ou palestras. No entanto, tal capacitação tende a focar o nível das competências operacionais, não alcançando a formação para o uso da informação. A reflexão apresentada neste trabalho, todavia, demonstrou que qualquer formação que fique apenas nas competências operacionais será uma formação pobre, que não gera capacidade analítica e crítica nos utilizadores e, como tal, não promove uma participação ativa esclarecida, que contribua para uma intervenção política salutar.

Assim, considerando as ponderações de Saracevic (1995), para quem a Ciência da Informação possui três características marcantes – a interdisciplinariedade, a ligação com as tecnologias de informação e a participação ativa na sociedade da informação –, acreditamos que estudos sobre competências infocomunicacionais em ambientes digitais podem dar contribuições significativas, uma vez que apresentam a convergência das três características apontadas pelo autor. Ou seja, numa sociedade cujos processos são cada vez mais basilados pela informação em meio digital, compreender as competências infocomunicacionais que cidadãos e organizações estão empregando e sofrendo a demanda pode lançar luz sobre os entraves e caminhos para o desenvolvimento social.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Eliany. **A construção social da informação ou reflexões sobre as possibilidades da informação.** In: BORGES, Jussara; JAMBEIRO, Othon. **Livro de memória do Seminário de Competências Infocomunicacionais e Participação social**, Salvador: UFBA, 2012, p.37-44,.

BAWDEN, David. Origins and Concepts of Digital Literacy. In: LANKSHEAR, Colin; KNOBEL, Michele. **Digital Literacies: concepts, policies and practices.** New York, Die Deutschen Nationalbibliothek, 2008.

BORGES, Jussara. **Participação política, internet e competências infocomunicacionais: estudo com organizações da sociedade civil de Salvador.** (2011). Tese (doutorado) – Universidade Federal da Bahia, Faculdade de Comunicação, Salvador, 2011.

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.

CALVANI, Antonio et all. Models and Instruments for Assessing Digital Competence at School. **Journal of e-Learning and Knowledge Society** , v. 4, n. 3, p. 183-193, Sept. 2008.

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação.**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, set./dez. 2003

CGI. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2009**, São Paulo, CETIc.br, 2010.

DUDZIAK, Elizabeth. Competência em informação: uma abordagem comunicacional – constituição da área de estudos da competência infomidiática. In: BORGES, Jussara. JAMBEIRO, Othon. **Livro de memória do Seminário de Competências Infocomunicacionais e Participação social**, Salvador: UFBA, p.25-30, 2012.

FERRO, E. *et al.* The Digital Divide Metaphor: Understanding Paths to IT Literacy. **Lecture Notes in Computer Science**, v. 4656, 2006.

FREIRE, Gustavo A.; FREIRE, Isa M. Ações para competências em informação no ciberespaço: reflexões sobre a contribuição da metacognição. **Encontros Bibli: revista eletrônica de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v. 17, n. esp.1, p. 1-23, 2012.

FRÓES, Teresinha. Sociedade da Informação, Sociedade do Conhecimento, Sociedade da Aprendizagem: implicações ético-políticas no limiar do século . In: LUBISCO, Nídia. BRANDÃO, Lídia. **Informação & Informática.** Salvador: EDUFBA, 2000.

HARGITTAI, E. An update on survey measures of web-oriented digital literacy. **Social Science Computer Review**, v. 27, n. 1, p. 130-137, feb. 2009.

JAMBEIRO, Othon. Inclusão, participação social e competências infocomunicacionais. In: BORGES, Jussara. JAMBEIRO, Othon. **Livro de memória do Seminário de Competências Infocomunicacionais e Participação Social**, Salvador: UFBA, 2012, p.17-24,.

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.

MACEDO, Lurdes. Competências de comunicação para a sociedade da informação: alguns elementos sobre a situação dos recém-licenciados em Portugal. **Comunicação e Sociedade**, v. 14, p. 69-84, 2008.

MARTINS, Eduardo. A comunicação nas organizações da sociedade civil: conhecendo as iniciativas cidadãs. **E-Com**, Belo Horizonte, v. 2, n. 1, 2008

MIRANDA, Silvana. Identificando competências informacionais. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004.

_____. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006.

MOLINA, Leticia. Tecnologias de informação e comunicação para gestão da informação e conhecimento: proposta de uma estrutura tecnologica aplicada aos portais corporativos. In: VALENTIM, Marta (Org). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo, Cultura Acadêmica, 2010, p. 143-167

OCDE. **Habilidades y competencias del siglo XXI para los aprendices del nuevo milenio en los países de la OCDE**. España. Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Instituto de Tecnologías Educativas. 2006. Disponível em: <http://recursostic.educacion.es/blogs/europa/media/blogs/europa/informes/Habilidades_y_competencias_siglo21_OCDE.pdf>. Acesso em: 16 mai. 2013.

SARACEVIC, Tefko. Interdisciplinary nature of information science. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 24, n.1, [sem paginação], jan./abr. 1995

SILVA, Armando M. Inclusão digital e literacia informacional em **Ciência da Informação**. **Prisma.com**, v. 7, p. 16-43, 2008.

SILVA, Patrícia. Possibilidades e limites das TIC para a literacia cívica. **Comunicação e Sociedade**, v. 14, p. 15-32, 2008.

TAPARANOFF, Kira. O profissional da informação e a Sociedade do Conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**, v. 11, n. 1, p. 27–38, jan./abr. 1999.

VITORINO, E.; PIANTOLA, D. Dimensões da competência informacional (2). **Ciência da Informação**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99