

Competências infocomunicacionais para acesso e uso da informação

InfoCommunication literacy o access and use of information

Jussara Borges (1), Miguel Ángel Marzal García-Quismondo (2)

(1) Instituto de Ciência da Informação – Universidade Federal da Bahia, Rua Basílio da Gama, s/n, Canela, Salvador, Bahia, Brasil, jussarab@ufba.br

(2) Departamento de Biblioteconomía y Documentación – Universidad Carlos III de Madrid, Calle Madrid, 126, Getafe, Madrid, España, mmarzal@bib.uc3m.es

Resumo

As competências infocomunicacionais referem-se à capacidade dos usuários para o acesso e uso da informação, bem como a sua comunicação com outros atores sociais. Cada vez mais o domínio dessas competências representa a possibilidade de se integrar socialmente e participar dos processos decisórios da sociedade. Assim, este trabalho tem como objetivos: 1) Aprofundar as abordagens teóricas das competências; 2) Apontar as competências infocomunicacionais desenvolvidas por organizações da sociedade civil de Salvador (Bahia-Brasil) no âmbito da participação cívica. Quanto à metodologia, o primeiro objetivo é basicamente embasado em levantamento e sistematização bibliográfica, enquanto para o segundo, os dados foram coletados por meio de entrevistas com os gestores de organizações em Salvador e observação sistemática de seus sítios, blogs e redes sociais. Os resultados empíricos apontam as competências que organizações têm desenvolvido, destacando-se a competência operacional, se comparada às demais. Conclui-se que a qualificação de organizações para a participação política que se fixe apenas nas competências operacionais é insuficiente, pois não garante capacidade analítica e crítica, estas indispensáveis para a participação ativa e esclarecida nos processos sociais.

Palabras-chave: Usuários de informação. Competências infocomunicacionais. Competência em informação. Competência em comunicação. Organizações da sociedade civil. Participação cívica.

1. Introdução

A necessidade de democratização no acesso e uso das informações como premissa para o desenvolvimento econômico-social e exercício da cidadania tem fomentado as discussões e iniciativas em torno de sistemas abertos de informação. No entanto, além de sistemas interoperáveis e que permitam uma eficaz gestão da informação, coloca-se a questão do usuário da informação e suas competências

Abstract

The infocommunication literacy refers to the ability of users to access and use of information and its communication with other social actors. Increasingly, the mastery of these skills is the ability to integrate socially and participate in decision-making processes of society. This work aims to: 1) To deepen the theoretical approaches of skills; 2) Point the infocommunication literacy developed by civil society organizations in Salvador (Bahia, Brazil) under the civic participation. As for methodology, the first goal is grounded in systematic survey and literature, while for the second, data were collected through interviews with managers of organizations in Salvador and systematic observation of their sites, blogs and social networks. The empirical results show the skills that organizations have developed, operational expertise highlighting, compared to the others. It concludes that the qualification of organizations for political participation that set only in operational skills is insufficient because it does not ensure analytical and critical thought, these indispensable for the active and informed participation in social processes.

Keywords: Users of information. Infocommunication literacy. Information literacy. Communication competence. Civil society organizations. Civic participation.

para aproveitar as potencialidades desses sistemas.

As competências infocomunicacionais referem-se à capacidade dos usuários para o acesso e uso da informação, bem como a sua comunicação com outros atores sociais. Isso porque a cidadania, aqui compreendida como a potencialidade do indivíduo para compreender sua realidade, participar das decisões coletivas com capacidade crítica e receber seus potenciais benefícios, pressupõe um indivíduo capaz de acessar, compreender, assimilar, usar

e comunicar informações em seu benefício e de sua comunidade. Portanto, cada vez mais o domínio dessas competências representa a possibilidade de se integrar socialmente e participar dos processos decisórios da sociedade.

Embora os recursos disponíveis na internet tenham potencializado as possibilidades de acesso à informação e interação, colocam-se demandas mais exigentes ao indivíduo, como selecionar a informação adequada e pertinente às suas necessidades, adequar a linguagem e o meio a uma audiência cada vez mais plural, considerar as regras de convivência do ciberespaço e ainda atentar para aspectos éticos e legais do uso da informação e da comunicação em rede. Assim, se de um lado os recursos eletrônicos de comunicação potencializam a aproximação entre pessoas de diferentes culturas, por outro lado, expõem as fragilidades da sociabilidade intercultural, porque a interação exige respeitar o outro e suas características - ideológicas, linguísticas e emocionais - e ao mesmo tempo interpretar criticamente as mensagens e expressar-se claramente.

Este trabalho (1) faz parte de uma pesquisa de pós-doutoramento, na qual propõe-se “Formular abordagens teóricas e conceituais e procedimentos metodológicos orientados à aferição das competências infocomunicacionais”. Para este *paper* em específico, os objetivos são: 1) Aprofundamento e sistematização das abordagens teóricas das competências infocomunicacionais nos campos da Ciência da Informação e das Ciências Sociais; 2) Apontar as competências infocomunicacionais desenvolvidas por organizações da sociedade civil de Salvador (Bahia-Brasil) no âmbito da participação cívica. As organizações da sociedade civil são um ator social de relevo para a observação empírica porque muitas vezes representam segmentos populacionais em situação de exclusão social no Brasil e estão, cada vez mais, buscando manter-se informadas e alargar sua comunicação aproveitando os recursos disponíveis no ciberespaço.

No intuito de contextualizar os resultados obtidos, na seção seguinte o trabalho discute os conceitos que constituem a base teórica das competências infocomunicacionais.

2. Competências infocomunicacionais

O argumento de partida para tratar das competências infocomunicacionais é que a participação nos processos sociais contemporâneos está cada vez mais amparada na capacidade de

valer-se dos recursos de informação e comunicação disponíveis. Assim, não há de se perder de vista que a argumentação em torno do desenvolvimento dessas competências tem como objetivo a formação de pessoas capazes a fazer intervenções informadas e críticas naqueles processos que lhe interessam. Como destacam Sturges e Gastinger (2012), o indivíduo alfabetizado informacionalmente é o que tem competência para escolher recursos, formatos e suportes que tornem realidade seu direito à informação.

Cada vez mais os recursos de informação estão disponíveis on-line, o que permite acesso em tempo real e satisfação imediata das necessidades informacionais. Por outro lado, as fontes estão dispersas; quando possuem sistemas de busca, estes são específicos, demandando constante aprendizagem; não há garantia de veracidade e validade da maior parte do que é divulgado, gerando insegurança; e, como se não bastasse, a avalanche informacional cotidiana gera o sentimento de estar-se tomando decisões sem ter todas as informações necessárias.

El control de calidad y actualidad de los recursos de información digitales se vuelve cada vez más importante y necesario, como asimismo el control de la veracidad que acredita que la información brindada es cierta, tiene un autor responsable y se basa en fuentes fidedignas. Los recursos digitales son fuentes dinámicas, que están en continuo cambio y la accesibilidad que ofrecen las tecnologías para que la información que se ha puesto a disposición de todo el mundo sin pasar por filtros o controles, hacen que la evaluación de las mismas adquiera una relevancia fundamental. (Ceretta & Marzal, 2013, p. 372)

Tem-se então uma mudança de enfoque, que passa da valorização da quantidade de informação estocada para a auto formação utilitária (Montalvo, 2012). Assim, mais importante que memorizar informações é saber quando e onde buscá-las, como analisá-las e processá-las para produzir conhecimento, criar e inovar.

Em termos muito gerais, pessoas e organizações usam o ambiente digital para buscar informação, mas também, e cada vez mais, para se comunicar com outras. Da mesma forma, os últimos relatórios brasileiros TIC Domicílios e Empresas (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014)

vêm apontando o crescimento de atividades relacionadas à *comunicação* (participação em redes sociais, mensagens instantâneas e correio eletrônico) entre os que acessam a internet no Brasil; seguidos dos que utilizam a internet para buscar *informação* (sobre produtos e servi-

ços, para ouvir música). Daí surge a proposta de síntese das competências *infocomunicacionais*. Vale frisar que as competências não são estanques: sua aquisição e desenvolvimento seguem um processo permanente de desenvolvimento, transformação e aperfeiçoamento.

A *competência em informação* é amplamente discutida no âmbito da Ciência da Informação e, em geral, relaciona-se à capacidade de perceber uma necessidade de informação, saber onde buscá-la, identificar o que é relevante, analisar aspectos como validade e veracidade e aplicá-la para resolver questões individuais e coletivas.

Mais recentemente o conceito vem sendo desenvolvido no sentido de se compreender que é um processo social no qual as pessoas estão sendo desafiadas a engajar conhecimentos e habilidades não só para localizar, avaliar e processar informação, mas também para a produção e comunicação da informação e de forma colaborativa:

Las competencias en información, por tanto, deberían ser el compendio de destrezas en el uso de herramientas informáticas y recursos de información, las habilidades en la organización y planificación de los instrumentos de gestión de contenidos, así como la evaluación esos contenidos conforme al plan para su conversión en conocimiento, para llegar a las competencias en la producción y difusión de estos contenidos mediante una edición colaborativa, continua y ética, de modo que este conocimiento pueda llegar a ser saber. (Ceretta & Marzal, 2013, p. 372)

Deve-se ressaltar, portanto, que a competência em informação não se limita ao acesso à informação, porque a apropriação só se realiza na construção de sentido pelo sujeito. Como ressaltam Area e Pessoa (2012, p. 15), a capacidade de interpretar as informações e atribuir-lhes significado útil a um propósito - ou saber empregar a informação para a resolução de um problema - é uma das metas mais relevantes da alfabetização na cultura digital.

Neste ponto reside um dos grandes desafios em termos de igualdade informacional no Brasil. Se por um lado, os números quanto ao acesso às TIC permanecem em crescente, quando se compara a aplicação que as pessoas são capazes de dar a esse acesso, percebe-se um uso limitado. Grandes dificuldades permanecem para atribuir significado à informação e, assim, convertê-la em conhecimento. Essa deficiência advém em parte da qualidade da formação escolar no Brasil: 40% dos estudantes que concluem o ensino fundamental (9 anos de escolaridade) não conseguem identificar o assunto de um texto. Com o ambiente não-linear caracterís-

tico da internet, esse problema tende a agravar-se, pois o hipertexto demanda do leitor a capacidade de articular informações dispersas:

[...] na leitura hipertextual a dinâmica é atribuída pelo leitor, podendo ser mais ou menos articulada, a depender da familiaridade e competência leitora e informacional daquele que lê/navega através do hipertexto. Isto quer dizer que os sujeitos menos capacitados informacionalmente podem se perder no universo informacional, com quantidade cada vez maiores de informação. (Cuevas-Cervero, Marques, & Paixão, 2014, p. 37)

Outro ponto chave é a capacidade crítica perante a informação – compreensão crítica, negociação de sentidos –, pois com a liberação do polo de emissão (2) (Lemos, 2009), essa capacidade crítica precisa ser direcionada a toda e qualquer fonte de informação e comunicação, e não só para os meios de comunicação de massa.

Por outro lado, a capacidade de interação entre as pessoas tem sido pouco enfatizada. Este é o cerne das competências em comunicação sob o ponto de vista deste trabalho: entender as habilidades, conhecimentos e atitudes que as pessoas estão empregando ou desenvolvendo para relacionar-se umas com as outras através das tecnologias de comunicação. Como diz Cuevas-Cervero, Marques e Paixão (2014, p. 45): “Necessitamos neste momento, incluir os aspectos mais relacionados com os aspectos comunicativos, sociais e participativos da alfabetização.”

A demanda por competências em comunicação ficou mais evidente a partir da emergência das ferramentas 2.0, pois os processos sociais mediados pelo ciberespaço envolvem estabelecer relações com pessoas com quem muitas vezes não haverá a oportunidade de conhecer pessoalmente, manter comunicação durante o período necessário para uma ação, interagir com pessoas de culturas diversas e trabalhar em colaboração com equipes multidisciplinares. Então, propõe-se alargar a problematização e pensar também nessas competências. Como explicam Perrotti e Pieruccini (2007), tanto informar-se, quanto informar estão na base da participação nos processos sociais na atualidade, o que sugere o desenvolvimento de saberes e fazeres apropriados.

De alguna manera, a lo largo de nuestra vida desplegamos la capacidad comunicativa, con mayor o menor dominio en algunos de sus atributos. Adquirimos un repertorio lingüístico que se va ampliando hasta convertirse en un depósito enorme de términos y expresiones, desarrollamos habilidades de interacción intersubjetiva y también, cómo no, formas intermediarias de comunicación; como la escritura y el lenguaje digital suficiente para manejar los dispositivos electrónicos. En suma, alcan-

zamos, com mayor o menor nivel de dominio, la competencia comunicativa. (Montalvo, 2012, p. 52)

Além da capacidade de expressar-se adequadamente, a comunicação pressupõe considerar o outro. A comunicação é, por natureza, participativa, dialógica, retroalimentada por esse outro que a aceita ou rechaça; seleciona e interpreta as mensagens dentro de um conjunto de significados e valores que podem ser muito distintos daquele do emissor. Para Wolton (2006), nisso reside o desafio da comunicação: aceitar o outro e defender a sua identidade própria.

A competência em comunicação refere-se, então, 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. Isso pressupõe articular exposições claramente, fundamentando-as com argumentos estruturados, amparados no domínio do vocabulário e de um pensamento abstrato e bem organizado. Como salientam Cuevas-Cervero, Marques e Paixão (2014, p. 38): “[...] o ciberespaço é potencialmente um espaço de interação, onde emissores e receptores podem inverter os polos de interação, numa dinâmica relacional coautores/criadores.”

Subjacentes às competências em informação e comunicação, estão as *competências operacionais*. Dizem respeito à manipulação de computadores e artefatos eletrônicos incluindo um conhecimento básico de hardware, software e redes. O uso dessas ferramentas demanda certa capacidade operativa do usuário para compreendê-las e usá-las, bem como adaptá-las às suas próprias necessidades:

Las TIC han provocado, o al menos han acelerado, una revolución de amplio alcance en nuestra civilización que gira en torno a la transformación de los mecanismos de producción, almacenamiento, difusión y acceso a la información; en las formas y los flujos comunicativos entre las personas; así como en los lenguajes expresivos y de representación de la cultura y el conocimiento. (Area-Moreira & Ribeiro-Pessoa, 2012, p. 14)

Diversos projetos de alcance variado têm direcionado recursos e esforços na promoção das competências. Em seguida surgem métodos e instrumentos de análise ou verificação das competências. Esses padrões são indispensáveis para a conformação de políticas públicas e programas de formação que avancem da conexão para a formação e a inclusão, porque fornecem parâmetros de análise para ajustamento e desenvolvimento dos mesmos. De acordo com Wachholz (2014), precisamos formar as pessoas mediante o uso de novas tecnologias, mas

também desenvolver indicadores que avaliem o progresso e as carências remanescentes.

Para verticalizar a compreensão das competências, o Gepicc (3) vem conduzindo pesquisas empíricas com organizações e grupos a partir da construção e aplicação de indicadores que procuram identificar os componentes de cada competência (Quadro 1).

Competências	Componentes
	O usuário sabe ou é capaz de...
Operacionais	Operar computadores e aplicativos
	Operar um navegador na internet
	Operar motores de busca de informação
	Operar mecanismos de comunicação
	Operar recursos para produção de conteúdo
em Informação	Perceber uma necessidade de informação
	Acessar informações
	Avaliar a informação
	Organizar a informação
	Criar conteúdo
	Auto-avaliar a competência em informação
em Comunicação	Estabelecer e manter comunicação
	Criar laços sociais
	Construir conhecimento em colaboração
	Avaliar a comunicação

Quadro I. Síntese das competências infocomunicacionais

3. Opções metodológicas

Este trabalho origina-se do projeto de pesquisa “Competências infocomunicacionais: desenvolvimento do conceito”. 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 diversos, principalmente aqueles mediados pela internet. Para este trabalho, contexto empírico de observação é a participação política de organizações da sociedade civil (OSC).

A partir da literatura foram construídos indicadores para observação das competências infocomunicacionais. Os indicadores das competências operacionais e das competências em informação foram observados em 29 organizações 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 atividades, foi-lhe solicitado que explicasse os caminhos que estava tomando e os motivos das escolhas. A partir das ações dos observados, 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.

Dentre as 29 OSC originais, para observar as competências em comunicação foram selecionadas as 17 que utilizam a internet de alguma forma para atuação política e mantêm sítios eletrônicos ou blogs ou participam de redes sociais *online*. Algumas informações foram confrontadas com a entrevista previamente realizada para aferição das competências em informação. Assim, sítios eletrônicos, blogs e redes sociais *online* foram analisados no sentido de identificar ou refutar os indicadores.

Os dados foram tratados primariamente por métodos estatísticos simples, levando à representação por meio de gráficos que facilitassem a visualização dos resultados. Em seguida, o conteúdo foi analisado descritivamente, no qual os indicadores foram associados e comparados. Por fim, buscou-se interpretar os resultados, procurando descobrir as relações de causalidade e interpretar as dinâmicas sociais em estudo.

4. Resultados

As organizações da sociedade civil parecem ter visto no ciberespaço uma oportunidade de potencializar sua atuação política e social perante esta sociedade mais conectada à Internet. Portanto, as OSC apresentam a motivação para desenvolver as competências. Esse é um fator fundamental, conforme explica Miranda (Miranda, 2006, p. 113):

Essas competências podem ser desenvolvidas a partir do reconhecimento das necessidades existentes em lidar com o mundo da informação, formando um ciclo criativo e evolutivo de reconhecimento de necessidades e desenvolvimento de habilidades e atitudes apropriadas que vai oferecer possibilidades de solucionar problemas.

De fato, ao adentrar neste ambiente digital mais dinâmico e interativo, as OSC tendem a desenvolver novas competências com vistas a se informar e se comunicar de forma que possam atingir os objetivos pretendidos. Em contrapartida, por se tratar de um processo de aprendizado e adaptação, muitas dificuldades e barreiras são encontradas. Assim, buscou-se analisar as competências infocomunicacionais que estão sendo desenvolvidas e empregadas por essas organizações em ambientes digitais. O Gráfico 1 (Anexo 1) mostra, sob uma perspectiva global, a média das competências que foram identificadas ao observar o comportamento das organizações diante do uso das ferramentas e recursos disponíveis no ciberespaço. Nota-se a sobreposição das competências operacionais em relação às demais, o que será mais detalhado ao longo do trabalho.

As organizações já estão cientes de que para entrar e se manter no ciberespaço precisam saber lidar com os aparatos digitais e se atualizar constantemente, por isso têm investido neste aprendizado, seja através de cursos e atividades de formação de seus quadros, seja no momento de seleção de novos colaboradores. Com isso, 85,5% dos indicadores observados quanto às *competências operacionais* foram satisfeitos.

Assim, operar computadores e artefatos eletrônicos (95,4%), navegadores de internet (96,5%) e motores de busca por informações (98,8%) não se constituem como problema para a grande maioria das organizações. Apesar de muitas estarem em zona de extrema pobreza, todas elas possuem algum tipo de equipamento eletrônico como computador, *tablets* e *smartphones* e vinte e cinco demonstram ter facilidade em operá-los. Além disso, afirmam não ter dificuldades em lidar com arquivos de imagens, sons e vídeo.

As maiores dificuldades percebidas quanto às competências operacionais se concentram em operar mecanismos de comunicação (72,4%) e operar mecanismos de produção de conteúdo (64,6%) como, por exemplo, sítios eletrônicos, blogs e redes sociais. Das 29 organizações que participaram da pesquisa 12 se restringem ao uso do correio eletrônico e dos meios tradicionais como telefone, contato presencial e carta; apenas 17 utilizam meios alternativos e mais econômicos de se comunicar e disponibilizar as informações produzidas, como aplicativos de celular e redes sociais *online*.

Enquanto na pesquisa desenvolvida em 2010 com uma amostra de 44 organizações, apenas cinco mantinham blogs e quatro participavam de

redes sociais online (Borges, 2013), atualmente esses recursos apresentam-se bastante disseminados: das 29 OSC que constituem a amostra atual, 9 mantêm blogs e 15 têm perfil em rede social online. Entretanto, a assimilação desses recursos não repercute automaticamente na melhoria das competências em informação e em comunicação, haja vista os resultados obtidos quanto a essas competências.

O Gráfico 2 (Anexo 2) demonstra como as competências operacionais, informacionais e comunicacionais, respectivamente, distribuem-se irregularmente entre si. Enquanto alguns componentes das competências alcançam níveis elevados, outros alcançaram índices médios.

No processo de apropriação da informação, as competências agem conjuntamente e por isso não há fronteira rígida que as separe. Uma vez que as competências operacionais, informacionais e comunicacionais se envolvem e interagem mutuamente, quando há dificuldades ou deficiências, elas tendem a se ampliar. Por exemplo, as dificuldades operacionais de utilizar mecanismos de comunicação são barreiras para que as OSC possam estabelecer uma comunicação mais próxima de seus interlocutores; assim como a deficiência em operar recursos para a produção de conteúdo pode repercutir na capacidade de criar conteúdo.

Embora o uso da Internet tendo como objetivo final a informação, seja intenso e consideravelmente frequente – 18 organizações apontaram que se mantêm conectadas ininterruptamente, seguidas de outras nove que dizem acessar pelo menos uma vez ao dia – ao observar o Gráfico 2 (Anexo 2) vê-se que em quase 30% dos casos, as OSC enfrentaram problemas para perceber a necessidade de informação diante da situação/problema que foi proposta no momento da realização da pesquisa. As organizações mostraram-se “perdidinhas”, sem saber como resolver, apesar da questão ser passível de resposta com uma busca simples.

Por outro lado, vencida a barreira da percepção da necessidade de informação, a busca e acesso ganham destaque entre os componentes das competências em informação: 70,6% das organizações atendem aos indicadores. Ou seja, as OSC não apresentam dificuldades para escolher o sistema de busca adequado ao tipo de informação necessária, embora deva-se destacar a proeminência do Google entre os motores de busca.

Assim como apresentado na pesquisa de Lanzi e colegas (2013), o Google é a fonte de informação mais frequente, muitas vezes sem se considerar a adequação à necessidade de in-

formação e a qualidade dos resultados apresentados. Outra semelhança é quanto à inabilidade para criar estratégias de busca mais efetivas. Embora os sujeitos da pesquisa de Lanzi tenham sido estudantes adolescentes, os dados aqui apontam que independente de faixa etária ou formação, há pouca atenção ao uso de termos e estratégias de busca precisas.

Seis organizações utilizaram termos demasiado abrangentes, levando à alta revocação, mas baixa pertinência. Tampouco é comum a adoção de expressões booleanas ou delimitadores, como as aspas, nos campos de busca. Atitudes assim levam ao comprometimento do processo, já que sem o uso de filtros adequados, o usuário recupera mais itens do que é capaz de avaliar e acaba fazendo escolhas aleatórias, ou seja, usualmente leem os resultados da primeira página, enquanto se despreza todo o restante.

Já o componente avaliar a informação é atendido pelo percentual de 76,5%. Procurou-se então verificar como as organizações avaliam a informação através de questões que denunciasses o seu comportamento. Isso inclui averiguar se consideram aspectos como pertinência, confiabilidade, correção e veracidade, se verificam as fontes quanto à fidedignidade, se diferenciam informação factual de opinião e se selecionam informação pertinente. A maioria (21) disse comparar a informação recuperada com o próprio conhecimento; 10 avaliam a autoridade da fonte e sete confrontam várias fontes.

Quanto à interligação de peças de informação, a média de sucesso das organizações situa-se em 78,4%. A hipertextualidade, característica da internet, permite um alto grau de liberdade ao usuário, que pode navegar através das ligações indefinidamente. Por outro lado, isso exige a construção de mapas mentais para conectar os conceitos e um bom senso de orientação para não se perder no mar de informações. Observa-se que as organizações utilizam estratégias como: comparar informações entre si e com o conhecimento prévio para interpretá-las e conectá-las a um mapa conceitual, manter o senso de orientação entre as várias fontes consultadas, resumir a informação e as organizar visando sua recuperação para um uso atual e futuro.

Apesar do bom empenho em interligar as peças de informação, no momento da produção de conteúdo, apenas 65,5% dos indicadores são atendidos com o mesmo desempenho. Esta é uma questão delicada do ponto de vista da apropriação da informação, pois pode indicar que as organizações não se apropriam da informação com a mesma facilidade com que acessam: “[...] a apropriação implicaria atuação e afirma-

ção dos sujeitos nas dinâmicas de negociação de significados, representaria, no caso específico que nos interessa, transação de significados que diferencia e constitui os negociadores como sujeitos da cultura, protagonistas, cidadãos.” (Perrotti & Pieruccini, 2007, p. 74)

O que se observa entre algumas OSC, portanto, é que ainda se posicionam como consumidoras de informação, mas não protagonizam ações produtivas, a despeito de terem potencialidade para produção de conteúdo, haja vista sua posição de liderança e presença nas comunidades em que atuam.

Como pode ser percebido no Gráfico 2 (Anexo 2), o componente criar conteúdo pode estar interferindo no componente seguinte - estabelecer comunicação - que atinge o percentual de 63,2%. Isso acontece porque a dificuldade de selecionar e reaproveitar o conteúdo acessado para produzir novas informações dificulta a presença da organização no ciberespaço expressando suas ideias. Além disso, percebe-se em algumas OSC, a dificuldade de compreensão das mensagens recebidas e a falta de customização da mensagem e do meio, considerando as características do receptor. Nessa perspectiva, entende-se que além das competências em informação para manterem-se informadas ou mesmo para informar, as OSC são demandadas também em *competências em comunicação*.

Com base nos dados levantados, 70,5% das OSC observadas participam de redes e comunidades virtuais com o objetivo de criar laços sociais. Nesse contexto, ganham destaque os *blogs* e as redes sociais. Destas, as preferidas são o Facebook e o Youtube. Além dessa participação nas redes, para criar laços sociais, 86,2% das organizações divulgam suas ações e possibilitam que o seu público-alvo tenha a oportunidade de interação.

Quanto ao uso de redes sociais *online* para criar laços com diferentes públicos, portanto, observa-se um bom índice de aproveitamento. Assim, é comum encontrar nesses espaços informações sobre acontecimentos importantes ou mesmo experiências compartilhadas pelas organizações com o intuito de se aproximar do público.

Os resultados da pesquisa também indicam que a maioria das OSC está engajada em mobilizar as redes sociais para conseguir ajuda quando precisa: 76,4%. Entre os motivos mais recorrentes estão: pedido de doações, recrutamento de voluntariado, convites para visitas ou, ainda, pedido de apoio às causas que defendem e programas e/ou projetos lançados.

Ademais, também é recorrente se deparar com OSC preocupadas em contribuir com seu próprio conhecimento e ainda argumentar e defender opiniões, como no trecho copiado de uma rede social de uma OSC: “A Família Tradicional, na cultura brasileira, apresenta as figuras paterna, materna e seus filhos. Atualmente há grandes debates envolvendo esta estrutura familiar, que em muitos casos, não preenche as características da família do alunado brasileiro, na Casa Pia não é diferente”. Nesse contexto, destaca-se uma atitude importante advinda das OSC: contribuir com seu próprio conhecimento (64,7%). Mesmo sem a intenção explícita, muitas organizações são formadoras de opinião e acabam contribuindo com o seu conhecimento ao disseminar informações sobre o trabalho que realizam. Este componente também está direta e claramente relacionado à capacidade de se apropriar da informação, pois na medida em que a interação promove o exercício da crítica frente aos conteúdos, a capacidade de trocar e se relacionar contribuem para a competência em informação.

As organizações foram questionadas, ainda, no que tange à avaliação da sua comunicação, 70,5% das organizações disseram estar atentas às mensagens indesejáveis, como por exemplo, spams e/ou vírus; 82,3% afirmam julgar questões relacionadas à privacidade e segurança das informações disponibilizadas; 47% garantem compreender as consequências de uma publicação online; e todas as organizações disseram considerar aspectos legais e éticos da comunicação, bem como avaliarem a própria comunicação. Há de se considerar, contudo, algumas incoerências: apesar de todas OSC afirmarem respeitar os aspectos legais e éticos, poucas são as que, de fato, referenciaram as fontes citadas ou utilizaram recursos simples como aspas para indicar uma citação de terceiros.

5. Conclusão

Como Carpentier (2012) salienta, no Brasil observa-se o crescimento da diversidade de práticas políticas orquestradas por atores que frequentemente se situam fora do terreno da política institucionalizada, como grupos de interesse, movimentos sociais, ativistas e organizações da sociedade civil. Essas organizações por já terem uma motivação política anterior, assimilam os recursos eletrônicos que percebem como aliados para suas atividades. Há também no domínio desses recursos uma dimensão de inclusão sociocultural, na medida em que a presença no ciberespaço propicia que organizações – por vezes isoladas ou mesmo a margem

da sociedade – possam estabelecer e estreitar suas relações com o mundo.

A partir dos resultados obtidos, conclui-se que as OSC desenvolveram competências operacionais satisfatórias para lidar com os recursos digitais, porém ainda esbarram em dificuldades de natureza infocomunicacional diretamente ligadas à apropriação da informação. As principais limitações identificadas estão em perceber uma necessidade de informação e criar conteúdo – entre os componentes da competência em informação; e estabelecer comunicação e construir conhecimento em colaboração via Rede – entre os componentes da competência em comunicação.

Por outro lado, entre os indicadores das competências em comunicação com melhores resultados, estão aqueles relacionados com a competência de desenvolver laços sociais. Isso é explicado, de um lado por uma conjuntura nacional - o Brasil já é o terceiro país em usuários do Facebook - e de outro por uma necessidade premente para OSC: elas têm de estreitar laços com parceiros, colaboradores e sociedade civil para manterem-se competitivas. Assim, percebe-se a convergência de um contexto cultural que valoriza a participação em redes sociais online - o que impulsiona as organizações para esse ambiente que, por sua vez, facilita enormemente a divulgação de ações e o compartilhamento de experiências e vivências – com os objetivos institucionais que reclamam visibilidade e aceitação social. Uma vez que as competências infocomunicacionais não podem ser interpretadas como um fim em si mesmo, ter o discernimento de sua aplicação e utilidade é imprescindível: as organizações as têm aplicado para usar os recursos eletrônicos e de rede como um meio para atingir objetivos.

A proeminência da competência operacional frente às demais, no entanto, evidencia que se um lado há uma crescente assimilação de recursos digitais, isso não reverbera diretamente na apropriação analítica e crítica da informação. Como a capacidade de informar-se e comunicar adequadamente estão na base da participação ativa e esclarecida nos processos sociais, a atuação dessas organizações pode ser limitada.

Para se beneficiar de uma cultura cada vez mais mediada pelos recursos digitais, todos nós, diariamente, estamos sendo demandados a lançar mão de competências que nos permitam usar esses recursos de maneira plena para nos consolidarmos como participantes nos processos decisórios da sociedade.

Notas

- (1) O presente trabalho foi realizado com apoio do CNPq, Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico – Brasil.
- (2) Para Lemos, a liberação do polo de emissão está na base da cultura digital porque o antigo receptor passa a produzir e disseminar sua própria informação, livremente, em diversos formatos midiáticos e com alcance planetário.
- (3) Grupo de Estudos de Políticas de Informação, Comunicações e Conhecimento. <http://www.gepicc.ufba.br/>

Referencias

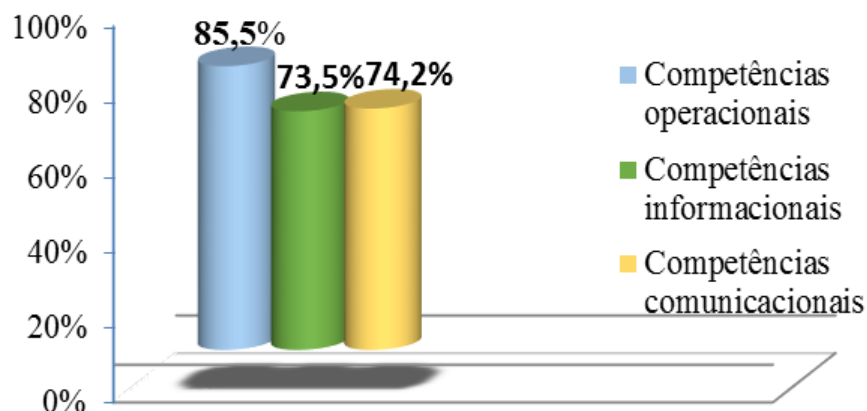
- Area-Moreira, M., & Ribeiro-Pessoa, M. T. (2012). De lo sólido a lo líquido: Las nuevas alfabetizaciones ante los cambios culturales de la web 2.0. *Comunicar: Revista Científica De Comunicación y Educación*, 19(38), 13-20.
- Carpentier, N. (2012). The concept of participation. if they have access and interact, do they really participate? *Revista Fronteiras*, 14(2)
- Ceretta, M. G., & Marzal, M. Á. (2013). Desarrollo de competencias en información: Otra modalidad para fortalecer las competencias lectoras. *Ciência Da Informação*, 40(3)
- Comitê Gestor da Internet no Brasil. (2014). *TIC domicílios e empresas 2013: Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no brasil*. São Paulo.
- Cuevas-Cervero, A., Marques, M., & Paixão, P. B. S. (2014). A alfabetização que necessitamos: Informação e comunicação para a cidadania. [A alfabetização que necessitamos: informação e comunicação para a cidadania] *Informacao e Sociedade*, 24(2), 35-48.
- Lanzi, L. A. C., Vechiato, F. L., Ferreira, Ana Maria Jensen Ferreira da, Vidotti, Silvana Aparecida Borsetti Gregorio, & Casarin, Helen de Castro Silva. (2013). Tecnologias de informação e comunicação no cotidiano dos adolescentes: Enfoque no comportamento e na competências informacionais da geração google. *Informação & Informação*, , 49-75.
- Lemos, A. (2009). Cibercultura como território recombinante. *A Cibercultura e Seu Espelho: Campo De Conhecimento Emergente e Nova Vivência Humana Na Era Da Imersão Interativa*. São Paulo: ABCiber, , 38-46.
- Miranda, S. (2006). Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ciência Da Informação*, 35(3), 99-114.
- Montalvo, J. A. C. (2012). La competencia comunicativa en la formación universitaria. Paper presented at the *Competencias Interdisciplinarias Para La Comunicación y La Información En La Sociedad Digital*, 47-72.
- Perrotti, E., & Pieruccini, I. (2007). Infoeducação: Saberes e fazeres da contemporaneidade. In M. L. G. Lara, A. Fugino & D. P. Noronha (Eds.), *Informação e contemporaneidade: Perspectivas* (pp. 46). Recife: Néctar.
- Sturges, P., Gastinger, A., & Palacios, A. L. (2012). La alfabetización informacional como derecho humano. Paper presented at the *Anales De Documentación: Revista De Biblioteconomía y Documentación*, , 15(1) 10-14.
- Wachholz, C. (2014). Rumo às sociedades do conhecimento inclusivas: Onde nos encontramos hoje? A medição dos avanços concretizados desde a cúpula mundial sobre a sociedade da informação . In Comitê Gestor da Internet no Brasil (Ed.), *TIC domicílios e empresas: Pesquisa*

sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação no brasil (pp. 47-56). São Paulo

WOLTON, D. (2006). É preciso salvar a comunicação. Casal de Cambra: Caleidoscópio.

Anexo 1

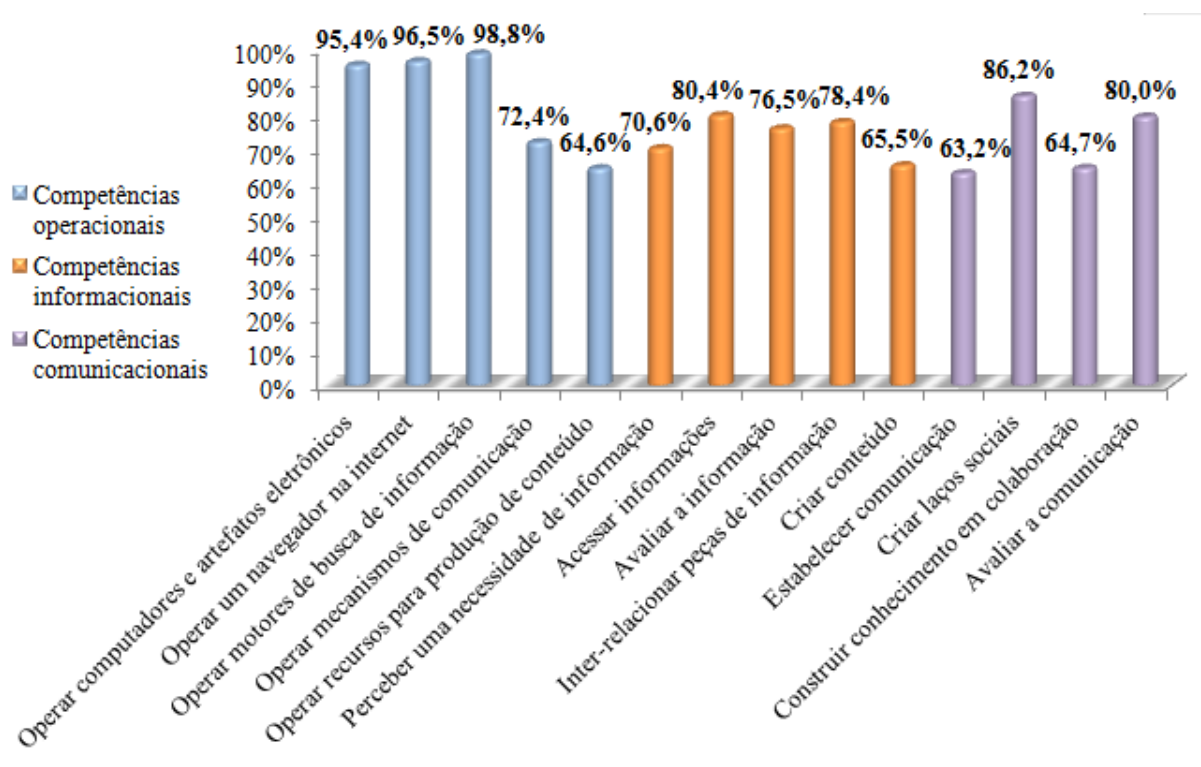
Gráfico 1 - Média das competências infocomunicacionais empregadas pelas OSC



Fonte: Dados da pesquisa empírica, 2013

Anexo 2

Gráfico 2 - Emprego das competências infocomunicacionais pelas OSC



Fonte: Dados da pesquisa empírica, 2013