

ACESSO COMPETENTE À INFORMAÇÃO NA WEB

Vânia Lúcia Coelho
Bibliotecária
Mestranda em Ciência, Tecnologia e Sociedade – UFSCar
vaniacoelho5@hotmail.com

Marcia Regina da Silva
Doutora em Educação
Docente do PPGCTS/UFSCar
marciaregina@usp.br

Recebido em: 31/05/16 Aceito em: 10/09/16
--

Resumo

Este artigo visa a refletir sobre o potencial das redes sociais da web tanto como fontes de circulação de informação quanto como espaços facilitadores da construção do processo de competência em informação. Desse escopo, emerge o objetivo periférico que busca enfatizar o papel dos profissionais bibliotecários neste contexto, atuando como facilitadores nesse processo, incentivando e instruindo usuários na recuperação da informação, uso, análise e até mesmo criação de conteúdo por meio das redes sociais da web. Trata-se de uma pesquisa com base bibliográfica, que verificou que as redes sociais devido aos recursos atrativos, dinâmicos e de baixo custo proporcionam um espaço de desenvolvimento do processo de competência em informação em seus usuários, tendo, neste caso, a mediação de um bibliotecário, que pode tornar-se protagonista na criação da “ponte” entre conhecimento e usuário também nos meios alternativos de acesso à informação.

Palavras-chave: Competência em informação. Sociedade da Informação. Redes Sociais. Bibliotecário.

1 INTRODUÇÃO

As redes sociais na web destacam-se como fontes de acesso à informação. “Curtir” uma página ou “seguir” o perfil de jornais e revistas no Facebook e/ou Twitter estreitou a relação entre o público e os meios de comunicação no que se refere à possibilidade de manifestação

instantânea após a leitura de um *post* ou notícia. O processo de divulgação da produção científica e jornalística passou a incluir as redes sociais como meio alternativo para atingir públicos diversos.

A emergência das mídias sociais na web possibilita que o acesso à informação ganhe *status* de ilimitado e democratizado. Embora seu caráter de

rede democrática ainda seja questionado, já que grande parcela na população ainda não tem acesso gratuito a esses meios, existe a possibilidade de apropriação massiva de informações e de conhecimento pelo público em geral.

A ideia de que toda a informação “de qualidade” disponibilizada na web chega às mãos de todos, e que tal informação seja transformada em conhecimento e promova o desenvolvimento econômico, social, educacional e cultural é refutada pelo último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), segundo o qual, 8,5% da população sofre de pobreza em várias áreas, como saúde, educação, acesso precário à água e eletricidade (DUDZIAK, 2010). Há inúmeros problemas sociais que impedem a democratização efetiva da informação por meio da internet. Dentre eles, ressalta-se a questão da competência em informação, ou seja, mesmo com a possibilidade de acesso, grande parte dos internautas não sabe avaliar os sites ou mesmo a veracidade da informação acessada.

Nesse contexto, insere-se o conceito de competência em informação. Tal conceito refere-se ao processo de tornar indivíduos mais habilidosos no uso das tecnologias de informação como forma de conduzi-los à efetiva participação na sociedade do conhecimento, empoderando-os e os incentivando à responsabilidade social (DUDZIAK, 2007).

Hoje, as redes sociais, dado seu caráter interativo e de colaboração, já têm marcado presença nos mais tradicionais ambientes informacionais como as bibliotecas, descortinando possibilidades não apenas de acesso à informação, mas de meio dinâmico e democrático para que os bibliotecários se posicionem como profissionais responsáveis para o ensino de técnicas efetivas de busca pela informação na web.

Este artigo visa a refletir sobre o potencial das redes sociais da web tanto como fontes de circulação de informação quanto como espaços facilitadores da construção do processo de competência em informação. Desse escopo, emerge o objetivo periférico que busca enfatizar o papel dos profissionais bibliotecários nesse contexto, atuando como facilitadores nesse processo, incentivando e instruindo usuários na recuperação da informação, uso, análise e até mesmo na criação de conteúdo por meio das redes sociais da web. Trata-se de uma pesquisa com base bibliográfica que, além desta introdução, apresenta os trajetos para a competência em informação, a relação entre as redes sociais, a competência em informação e cidadania e traz uma reflexão sobre o papel do bibliotecário nas redes sociais. Seu desfecho baseia-se nas considerações finais sobre os achados da investigação.

2 TRAJETOS PARA A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

No caos informacional que caracteriza a web, torna-se indispensável pesquisar e efetivamente discernir entre fontes e conteúdos confiáveis ou não. Essas e outras habilidades são adquiridas e aperfeiçoadas por meio do desenvolvimento da competência em informação.

A expressão *information literacy* apareceu pela primeira vez em 1974, nos Estados Unidos, em um relatório que sugeria que o governo passasse a se preocupar com a competência em informação da população de forma a potencializar o uso dos produtos informacionais disponíveis no mercado norte-americano (CAMPELLO, 2003).

Também segundo Bruce (1998) e Bundy (2001) o termo competência informacional ou *information literacy* foi

usado nos Estados Unidos com o advento das Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) para designar habilidades ligadas ao uso da informação eletrônica. Hoje, é visto como competência *sine qua non* para o século XXI e está associado à informação e pensamento crítico nos ambientes das TICs (CAMPELLO, 2003; SILVA et al., 2005).

No Brasil, seu primeiro uso foi feito por Caregnato (2000), traduzido como “alfabetização informacional”, em um texto que propunha que as bibliotecas universitárias criassem nos alunos habilidades informacionais para interagir no ambiente digital. O trabalho de Dudziak (2003), por sua vez, propõe outras traduções para o termo, como “letramento”, “literacia”, “fluência informacional” e “competência em informação”. Já o uso do termo traduzido como “competência informacional” foi feito por Campello (2002) na perspectiva da biblioteca escolar (CAMPELLO, 2003).

Conforme exposto, ainda não há consenso sobre qual a definição mais precisa para a *information literacy* no cenário nacional, deste modo, neste artigo será adotado o termo competência em informação como definição para a utilização dos preceitos propostos pela *information literacy*.

Com a frase “é o mundo alterado pela rápida disponibilização de uma abundância de informação”, a American Association of School Librarians (AASL), em publicação de 1998, define a Sociedade da Informação como o espaço de maior abrangência da competência em informação (CAMPELLO, 2003, p. 33). De fato, foi o uso intenso das TICs o responsável por fazer emergir desafios aos produtores e consumidores de informação, “ao mesmo tempo em que nos obrigamos a repensar nossas próprias

atitudes frente às inovações” (DUDZIAK, 2010, p. 2).

A Sociedade da Informação foi anunciada por meio de vários fatos, como o aumento exponencial da literatura científica a partir do século XIX e a explosão bibliográfica ocorrida após a Segunda Guerra Mundial. A abundância da informação organizada tornou-se, então, a principal característica da Sociedade da Informação. Tal fato caracterizou o espaço de produção social não mais como o da fábrica ou do escritório, mas o do conjunto de meios constituídos por informações científicas, tecnológicas, comerciais, financeiras e culturais (ARAÚJO; DIAS, 2011).

Segundo Araújo e Dias,

[...] através dessas considerações, podemos perceber que a sociedade da informação se estrutura em algumas bases. Desse modo, temos que a base teórica desta sociedade se direciona a um só ponto: a substituição da produção industrial pela informação, da experiência profissional pela ciência, do trabalho operário pelo trabalho dos engenheiros. Assim, estaríamos presenciando uma substituição das atividades industriais – fundadas na manipulação da matéria – por atividades fundadas no tratamento da informação – tal como aconteceu no processo de substituição da agricultura pela indústria. Esse processo de substituição se caracterizaria pela valorização dos ofícios informacionais. (ARAÚJO; DIAS, 2011, p. 114).

Com um conjunto de transformações em todas as esferas sociais, a Educação não poderia ficar indiferente. Baseado no Relatório Jacques Délors para a Educação, de 1999, houve um direcionamento de processos educacionais que pode levar o indivíduo a “aprender a aprender”, “aprender a fazer”, “aprender a

ser” e “aprender a conviver”, num processo contínuo de aprendizagem que os transformaria nos quatro pilares do conhecimento para a educação do século XXI (FARIAS; VITORINO, 2009).

De acordo com Farias e Vitorino (2009, p. 3)

[...] a corrente educacional do ‘aprender a aprender’ [...] tem como uma de suas principais características o aprendizado autônomo, a livre construção do conhecimento e não apenas o conhecimento recebido de fora”. Com o advento da sociedade da informação surgiu também a necessidade de implantação de uma cultura informacional e é nesse contexto que se insere a *information literacy* ou competência em informação (FARIAS; VITORINO, 2009).

Entendida muitas vezes como saber fazer alguma coisa bem, “a competência envolve mobilização de habilidades, conhecimentos e atitudes” (DUDZIAK, 2007, p. 93) e, para a autora, é um processo que passa pela percepção, pelo “olhar” do outro sobre o que fazemos:

[...] na realidade, a competência é construída pelo olhar do outro, a percepção que os outros têm sobre nossas ações. A construção da competência nunca termina, pois é um processo dinâmico de auto-renovação e transformação pessoal proporcionado pelo aprender a aprender e pelo aprendizado ao longo da vida. (DUDZIAK, 2007, p. 93).

Perrenoud (2002), por sua vez, definiu três características essenciais para o processo de competência. A primeira, pessoalidade, diz que a competência remete às pessoas por serem elas competentes ou não e, assim, as tentativas de atribuição de competência a objetos ou artefatos parecem inadequadas. A

segunda característica refere-se ao âmbito onde é exercida a competência, podendo haver ou não referência ao contexto em que ela se materializa. A terceira e última característica refere-se à ideia de que a competência está sempre associada a uma mobilização de saberes, à capacidade de recorrer ao que se sabe e ao que se deseja (FARIAS; VITORINO, 2009).

A competência no âmbito específico da informação, por sua vez, ainda não possui consenso sobre seu significado, mas é geralmente definida como o conjunto de habilidades necessárias ao domínio do universo informacional (DUDZIAK, 2007).

Antes da década de 1990, o foco da competência em informação estava sobre as habilidades de busca e de uso da informação. Hoje, a *information literacy* é um campo de estudos e práticas que visa ao aprendizado ao longo da vida (DUDZIAK, 2010). Também se pode dizer que a competência em informação se refere à mobilização de conhecimentos e habilidades relacionados ao universo informacional, incluindo a capacidade de escrita e leitura, busca e uso da informação e uma organização de dados que propicie a produção de novas informações e conhecimentos, de forma a permitir uma disseminação e uma preservação para uso futuro (CATTS; LAU, 2008, *tradução nossa*).

Nesse sentido, dos processos de produção, disseminação e preservação de informação e conhecimento, não se pode subestimar a influência das tecnologias, em especial das TICs. A tecnologia pode se constituir em uma ideologia de mudança, um instrumento transformador da sociedade e, quem sabe, da própria humanidade, cujo discurso de transformação assume que a mudança irá libertar o potencial humano e resolver todo tipo de conflito (DAY, 1998). Inclusive, durante o processo de

desenvolvimento de competência em informação, não se pode negar que as TICs atuam como aliadas dos profissionais no acesso e uso da informação.

Entretanto, no documento da Association of College and Reserach Libraries (ACRL), do ano 2000, essa fluência em tecnologia não é vista de maneira tão utópica. Segundo Campello (2003, p. 33), é considerada como “estrutura intelectual para compreender, encontrar, avaliar e usar informação – atividades que podem ser realidades em parte através da fluência em tecnologia, em parte através de métodos de pesquisa sólido, mas principalmente através de discernimento e raciocínio”. A tecnologia é posta apenas como um dos componentes da competência em informação.

Assim, fica clara a relevância que o componente humano desempenha nos processos de uso e avaliação de informações. Além das habilidades no uso de artefatos tecnológicos a competência em informação requer habilidades intrínsecas, intelectuais.

Seja de maneira mais utópica, seja de forma mais moderada, porém, é inegável a presença das tecnologias nas atividades cotidianas do homem comum, que já sente o impacto destas mídias e informações. No entanto, a utilização das TICs trouxe desafios aos usuários e produtores de informação. Há maior mobilização de habilidades, conhecimentos e recursos, além da necessidade de se repensar as próprias atitudes frente às inovações (DUDZIAK, 2010).

Dados do Comitê Gestor da Internet no Brasil, de 2009, demonstraram que nas classes B, C e D 51% dos indivíduos possuíam computador e chegavam a gastar mais de cinco horas diárias conectados à internet. Desses, 86% estavam em redes sociais. “Somos 75

milhões de internautas, formadores de opinião, consumidores de informação, debatedores de questões sociais e políticas” (DUDZIAK, 2010, p. 6).

A publicação do Comitê Gestor da Internet no Brasil (2013, p. 77) sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nas escolas brasileiras apresenta números que demonstram que o acesso à internet, mais especificamente às redes sociais por estudantes do 9º ano do Ensino Fundamental, continua constante: 89% disseram não ter nenhuma dificuldade em buscar informações, e 78% não têm nenhuma dificuldade para usar as redes sociais. Apesar disso, dados de 2012 desta mesma publicação demonstraram certa vantagem no uso das TICs por estudantes do 9º ano de escolas privadas, “ressaltando a importância da escola pública como geradora de oportunidades de acesso aos adolescentes que a frequentam”.

Em outras palavras, as pessoas estão conectadas em suas casas, navegando, principalmente, por redes sociais da web, mas isso ainda não quer dizer que o poder público esteja isento não apenas de promover o acesso, mas, principalmente, a competência no uso desta tecnologia. Este fato traz questionamentos sobre o processo de inclusão digital, que hoje já se constitui em um importante fator ético, de cidadania e de aprendizagem:

Se a inclusão digital é uma necessidade inerente desse século, então isso significa que o “cidadão” do século XXI, entre outras coisas, deve considerar esse novo fator de cidadania, que é a inclusão digital. E que constitui uma questão ética oferecer essa oportunidade a todos, ou seja, o indivíduo tem direito à inclusão digital, e o incluído tem o dever de reconhecer que esse direito deve ser estendido a todos. Dessa forma, inclusão digital é um processo que deve

levar o indivíduo à aprendizagem no uso das TICs e ao acesso à informação disponível nas redes, especialmente aquela que fará diferença para a sua vida e para a comunidade na qual está inserido. (SILVA et al., 2005, p. 32).

Pelo exposto, fica nítida a iminente presença da tecnologia na vida diária do cidadão comum e a necessidade de que ele se torne competente a utilizar os recursos tecnológicos a seu favor e em benefício da comunidade em que se insere. O processo de competência em informação pode atrelar-se também ao potencial das redes sociais, de maneira consciente e cidadã.

3 REDES SOCIAIS, COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E CIDADANIA

A internet e, especialmente sua versão colaborativa 2.0, tornou-se fonte alternativa de informação desde que os usuários passaram a produzir seu próprio conteúdo. Os blogs foram pioneiros nesse sentido, dividindo posteriormente seu espaço com as redes sociais como Orkut, Twitter e Facebook.

Essas redes, também conhecidas como mídias sociais em um senso mais comum, são vistas como espaços que permitem a construção de comunidades *on-line*, cujos serviços permitem uma grande variedade de formas de comunicação e interação (CLICK; PETIT, 2010). Seus aspectos mais importantes, entretanto, são que essas tecnologias são abertas, interativas, colaborativas e participativas e isso é o que define também a segunda geração da web (XU; OUYANG; CHU, 2009, tradução nossa).

A web 2.0 é a segunda geração de serviços *on-line* e se caracteriza por potencializar a publicação, compartilhamento e organização de informações, ampliando também os

espaços de interação entre os participantes do processo. Para o autor, a web não se refere apenas a uma combinação de técnicas informáticas, mas também a um período tecnológico com processos de comunicação mediados pelo computador (PRIMO, 2007). A web 2.0 foi a mais impactante por possibilitar a participação dos usuários na rede, no entanto, o desenvolvimento contínuo da tecnologia caracterizou a Internet como Web 3.0, tendo como contexto a websemântica e o uso dos *Linked Data*; Web 4.0 com presença, dentre outras tecnologias, da Inteligência Artificial (IA) e já discute-se a caracterização da Web 5.0 prevendo a interação homem/máquina, seguindo o modelo de avatares.

Para Wilson et al. (2013), os conteúdos gerados pelos usuários nas redes sociais têm se tornado sua principal atratividade e, cada vez mais, a interação com outros usuários dessas redes de relacionamento fazem com que os jovens as acessem através de diversas plataformas. Esse fenômeno não se restringe a países desenvolvidos: na África e no sul da Ásia, cada vez mais cidadãos têm usado as redes sociais para enviar e receber mensagens e discutir sobre questões políticas e sociais que afetam suas vidas.

As funcionalidades de interação e comunicação desses espaços atraíram números exorbitantes de usuários: 1,44 bilhão de contas ativas no Facebook e 236 milhões no Twitter (STATISTA, 2015). Ambas se tornaram as mais populares redes sociais na internet. Por meio delas, é possível, por exemplo, que uma pessoa “curta” ou “siga” as páginas de suas revistas, programas de TV, autores e corporações favoritos (CLICK; PETIT, 2010).

As redes sociais parecem ser hoje uma realidade onipresente na sociedade, que tem ocupado um espaço cada vez maior no discurso acadêmico e midiático, nas

organizações e no senso comum. Suas funções parecem servir a dois fins: configurar o espaço comunicacional do mundo globalizado, produzindo formas diferenciadas de expressão, identidade, conhecimentos, informações e culturas e indicar mudanças permanentes nos modos de aprendizagem e de transferência de informações (MARTELETO, 2010).

Quanto a esta segunda finalidade, Horton Jr. (2007), no prefácio da publicação da Unesco, *Understanding Information Literacy: a primer*, faz a seguinte inferência:

Ao longo da sua vida, quanto mais você aprende e conhece, e quanto mais rápido você domina e adquire habilidades, hábitos e atitudes eficientes na aprendizagem – descobrindo como, de onde, com quem e quando procurar e coletar as informações que você precisa saber [...] – mais você se torna alfabetizado em termos informacionais. Sua competência em aplicar e utilizar essas habilidades, hábitos e atitudes lhe permitirá tomar decisões mais sensatas e rápidas para lidar com a saúde e o bem-estar pessoal e de sua família, com os desafios educacionais, profissionais, de cidadania e de outra natureza. (HORTON JR., 2007, *on-line*).

Nesse sentido, questões ligadas à democracia e ao desenvolvimento devem necessariamente passar pelo aprimoramento das capacidades dos cidadãos em utilizar as mídias como ferramentas e como processos de desenvolvimento e de mudança social (WILSON et al., 2013).

Participar da Sociedade da Informação é um processo fundamental para cidadãos de todas as idades e, sendo assim, a internet proporcionou o aprimoramento de questões da vida cotidiana: educação, trabalho, crescimento econômico. A

facilidade no armazenamento de informações, além da possibilidade de acesso por meio de diversos equipamentos, aumentou exponencialmente as fontes de informação disponíveis às pessoas (WILSON et al., 2013).

As questões de cidadania e de facilidade no acesso à informação, mediadas pelo processo de competência em informação, tornam aptos os cidadãos a utilizarem a internet e, mais especificamente, as redes sociais, como fontes de informação e conhecimento. Além disso, por meio dessas mesmas redes sociais é possível desenvolver tais habilidades e competências no uso de informações. Nesse sentido, alguns profissionais, como os bibliotecários, conhecidos como profissionais da informação, tornam-se protagonistas na mediação tecnologia/usuário.

4 BIBLIOTECÁRIO E REDES SOCIAIS: UM DIÁLOGO POSSÍVEL

As redes sociais são hoje uma realidade no espaço das bibliotecas. Mesmo que utilizadas muitas vezes de forma superficial, têm se mostrado um interessante canal de comunicação entre leitores e bibliotecários. É preciso, entretanto, que se expanda o uso potencial dessas tecnologias de forma a torná-las aliadas dos profissionais da informação em outras esferas, por exemplo: criação de conteúdo, solução de problemas informacionais, pesquisas, etc. As redes sociais tanto podem ser utilizadas como fontes de informação em si quanto como espaços com o potencial de promover uma competência em informação que auxilie usuários numa busca autônoma por outras fontes de informação na internet.

As tecnologias permitem uma posição mais dinâmica e proativa dos

bibliotecários. A web, intrinsecamente colaborativa, torna cada sujeito um agente de conhecimento. Além disso, o caráter agregador de documentos, dados e informações é um dos pontos em comum entre unidades de informação e redes sociais (YAMASHITA; CASSARES; VALENCIA, 2012).

Por se caracterizem como um espaço de compartilhamento e, principalmente, de criação de conteúdo, as redes sociais podem ser utilizadas por bibliotecários como espaços de incentivo à pesquisa, à escrita e à leitura, reforçando o papel de mediador da informação e do conhecimento exercido por esses profissionais.

Segundo Barros (2003), a presença das tecnologias emergentes no âmbito das bibliotecas só veio reforçar o papel de mediador do profissional da informação, pelo qual deve estabelecer-se a interação entre a informação e o usuário, antes determinadas apenas pelos meios físicos tradicionais. Com a informação digitalizada e virtualizada, esse papel está em educar o usuário para tirar o melhor proveito e obter autonomia no processo da busca da informação disponível em rede.

No caso específico das redes sociais, que são meios de disseminar informação de forma rápida e sem custo, cabe ao bibliotecário capacitar-se para atuar nesses ambientes. O profissional da informação precisa conhecer as ferramentas que vão tornar seu trabalho mais eficaz e mais próximo do usuário. Por meio delas será capaz de prover conteúdo relevante, de acordo com o perfil dos sujeitos que acompanham a unidade de informação (YAMASHITA; CASSARES; VALENCIA, 2012).

A pesquisa realizada por Silva e Aguiar (2014) sobre o uso de redes sociais em bibliotecas das três maiores universidades públicas do Estado de São Paulo – USP, Unesp e Unicamp –

mostrou que, dentre as 101 bibliotecas estudadas – 46 da USP, 30 da Unesp e 25 da Unicamp – 49,5% usam redes sociais com frequência, sendo Facebook, Blogs e Twitter as mais usadas. Apesar disso, bibliotecários ainda lidam com incertezas sobre o quê publicar e qual o alcance real de suas publicações. Os autores chegaram à conclusão de que, além de possibilitarem novas formas de comunicação, produção e divulgação de informações, as redes sociais podem promover capacitação de usuários, a depender dos objetivos da biblioteca e do conhecimento técnico da equipe.

Nos Estados Unidos, por sua vez, uma pesquisa desenvolvida por Mahmood e Richardson Jr (2011) com 100 bibliotecas acadêmicas inclusas na lista de membros do site da *Association of Research Libraries* verificou que a maioria dos sites das bibliotecas possuem links para aplicativos 2.0. A tecnologia RSS mostrou-se a mais popular. Em seguida, a tecnologia de mensagens instantâneas, seguida pela presença nas redes sociais: 89 bibliotecas estão presentes no Facebook e 87 fazem uso do Twitter.

Nesse contexto, o bibliotecário agiria como o líder da comunidade virtual da biblioteca ou *Community Manager*. Essa seria a figura do profissional que gera conteúdo e troca informações por meio de redes sociais, fóruns, *wikis*, chats e que, no geral, é o responsável por toda e qualquer atividade ou função que tenha a ver com a Internet e com a geração de conteúdos online (MARQUINA, 2010).

Segundo Marquina (2010), algumas tarefas são consideradas básicas enquanto o profissional da informação exerce sua função de líder da comunidade virtual da biblioteca. Entre elas estão: escutar e seguir as conversas dos usuários que se dão por meio de redes sociais e que podem representar interesse ou utilidade para a biblioteca e gerar conteúdos por

meio de blogs, *wikis* e fóruns, criando discussões em torno desses temas por meio do uso de redes sociais. O autor também frisa que algumas habilidades são interessantes para um *Community Manager*, como ter gosto pelas tecnologias 2.0¹; conhecer os canais adequados para a comunicação *on-line* (Twitter, Facebook, LinkedIn) e incentivar a participação para criar uma comunidade viva e dinâmica.

Godwin (2009, tradução nossa) sugere que as tecnologias da web 2.0 são mais bem usadas para ensinar conceitos sobre o uso de informações. O bibliotecário, por exemplo, poderia usar as *tags* usadas na rede social Flickr para ajudar estudantes a entender o conceito de palavras-chave e fazer comparações entre *tags* e vocabulário controlado. Além disso, para Matthews (2008 apud CLICK; PETIT, 2010), redes sociais como o Twitter, por exemplo, poderiam ser utilizadas como recurso de serviço de referência, quando os estudantes postam suas necessidades de pesquisa para encontrar, por exemplo, o texto completo de um artigo não disponível na biblioteca.

O YouTube é outra rede colaborativa da web 2.0 com potencial para fazer parte do programa de instruções na busca por informações. Algumas bibliotecas inserem tutoriais na mundialmente conhecida plataforma de vídeos para ensinar, como a American University, no Cairo, que através do vídeo *Web Search Strategies in Plain English* explica, por meio de simples ilustrações e narração básica, estratégias de busca para a internet (CLICK; PETIT, 2010).

¹ Como destacado anteriormente, embora os autores citados se refiram a web 2.0, salientamos que já existem pesquisas sobre o conceito de web 3.0 ou 4.0, tendo a web semântica e a inteligência artificial como principais características. Entendemos que o bibliotecário deve conhecer e se interessar pelas tecnologias emergentes.

Nesse sentido, Habib (2006) sugeriu um modelo de Biblioteca Universitária 2.0 na qual os profissionais que nela atuam necessitaram usar de criatividade para lidar com os novos usuários da geração Y, que se caracterizam pela rápida adoção das mídias sociais da web 2.0. Vieira, Baptista e Cerveró (2013) os denominam “Usuários 2.0”, nativos digitais que compartilham características comuns na forma de buscar informação e de interagir com as ferramentas digitais. Os autores sugerem ainda que as bibliotecas que forem atender a esse público ofereçam alguns conteúdos específicos, como a predominância do visual sobre o textual, um direcionamento de conteúdo para necessidades particulares que seja compreensível, acessível por meio de dispositivos móveis, interativo e confiável.

Quanto ao chamado “Bibliotecário 2.0” poderá, no que diz respeito à sua interação com as novas tecnologias, ser classificado em duas categorias: a de facilitador de informação e a de criador de conhecimento. Na primeira, o profissional irá oferecer os recursos tecnológicos disponíveis e o devido treinamento e orientação para que os usuários realizem suas buscas por informação; na segunda, repassará informações importantes por meio de técnicas de alerta como a tecnologia do RSS, criando métodos de compartilhamento de informação e conhecimento para os usuários da biblioteca (FENG, 2006).

É possível, então, haver diálogos entre profissionais de ambientes informacionais tradicionais, como as bibliotecas, e as novas mídias e redes sociais da segunda (terceira ou quarta) geração da web. Nesse sentido, Giustini (2010 apud VIEIRA; BAPTISTA; CERVERÓ, 2013, p. 51) define as dez principais competências que os bibliotecários devem

possuir para trabalhar com as mídias sociais. São elas:

[...] compreender, explicar e ensinar a outras pessoas os princípios e tendências da Web 2.0 (e da Biblioteca 2.0); listar as principais ferramentas, categorias e qualidades que as redes sociais oferecem; aplicar as redes sociais para resolver problemas de informação e comunicação com os usuários de bibliotecas; usar sítios web de mídias sociais para referência, promoção e serviços de instrução/formação de usuários em bibliotecas; navegar, avaliar e criar conteúdo em mídias sociais; seguir uma “netiqueta”, obedecer às normas éticas e interagir adequadamente com outras pessoas *on-line*; explicar questões de segurança, direitos autorais e privacidade em sítios web de mídia social para os colegas e a comunidade de usuários; compreender o gerenciamento da identidade e reputação ao usar a mídia social; explicar a terminologia relacionada com colaboração 2.0, *remix* e código aberto; renovar competências de mídia social, defender estratégias e políticas institucionais e construir uma base de estudos relacionada com as mídias sociais.

Em síntese, as razões mais interessantes para que bibliotecários utilizem essas tecnologias são duas: os usuários já estão lá e usando esses recursos, é possível entendê-los melhor e ajudá-los a se tornarem consumidores e produtores de informação. As mídias sociais estão removendo profundas barreiras de comunicação e a importância e o valor dessas tecnologias não podem ser subestimados (CLICK; PETIT, 2010).

A *cybrary*, ou ciberbiblioteca (tradução nossa), pode ser um espaço não apenas para aprender informação, mas também para aprender como usar informação, para

aprender sobre informação e para aprender através de informação. Os *cybrarians* ou ciberbibliotecários (tradução nossa) podem coordenar recursos impressos e eletrônicos entre diferentes áreas temáticas. Com a sua expertise nas novas tecnologias de informação e seu conhecimento da coleção, os ciberbibliotecários podem sugerir textos que representam uma variedade teórica, ideológica e política de perspectivas em problemas particulares (KAPITZKE, 2001).

É importante lembrar, entretanto, que a ampliação do conhecimento se relaciona a fatores como o processamento, organização e disseminação da informação para a comunidade e, nesse sentido, a informação em qualquer suporte (internet, livros, revistas) só adquire real significado se mediada pelo leitor. Mais que disponibilizar o material (ou as tecnologias), deve-se envolver a comunidade em programas que busquem transformar as informações e conhecimentos a favor da vida. Além disso, para que o letramento informacional² ocorra de maneira significativa, o bibliotecário deve contar com o auxílio de professores, diretores, técnicos de TICs, dentre outros (GASQUE, 2012).

Por fim, “todo ser humano tem direito à liberdade de opinião e expressão, esse direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras”. Na Declaração Universal dos Direitos Humanos, proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas,

² É importante salientar que, embora o conceito de letramento informacional esteja mais próximo ao campo educacional, entende-se que ele seja precursor do processo de desenvolvimento de competência em informação e, por isso, encontra-se presente neste trabalho.

esta afirmação se faz presente em seu artigo 19. Adotada em 1948, a declaração deste direito fundamental continua atual: seja por meio das plataformas advindas com a Web 2.0, como as redes sociais, ou através dos recursos tradicionais disponibilizados pelas bibliotecas, a informação é um direito e um bem comum e cabe aos profissionais da informação, bibliotecários, zelar para que ela chegue a todos da maneira mais efetiva e democrática possível.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A intenção deste texto foi tanto discutir o potencial das redes sociais da web como fontes de circulação da informação, quanto refletir sobre o papel do profissional da informação como mediador no processo de aquisição de competência informacional, principalmente no que se refere à habilidade de os usuários recuperar e avaliar conteúdos informacionais que circulam pela rede. Para isso, as próprias redes sociais poderiam ser utilizadas de forma que os bibliotecários aproveitem seus recursos, aos quais usuários já estão habituados, para instruí-los sobre maneiras mais eficazes de manejar a informação na web.

Seja com tutoriais em formato de vídeo no YouTube sobre a melhor maneira de se fazer uma pesquisa no Google, seja utilizando as “hashtags” do Twitter para explicar o conceito de palavras-chave ou

páginas de assuntos específicos no Facebook para orientar sobre fontes de informação, o bibliotecário tem nas redes sociais uma variedade de recursos gratuitos, dinâmicos e familiares aos usuários com os quais ele pode aprimorar nos leitores não apenas habilidades de busca e uso da informação, mas também de produção de novas informações, geração de conteúdo.

A capacidade de navegação consciente, ou seja, habilidade para o refinamento de informações relevantes é o que possibilitará a aquisição de conhecimento e, por sua vez, a participação efetiva do indivíduo na sociedade. Além dos serviços tradicionais oferecidos nos espaços das unidades de informação, é preciso formalizar a capacitação dos usuários para o acesso competente a informações na web.

O acesso a informações precisa estar mais próximo da sociedade. Tais informações circulam hoje também nas redes sociais, entretanto, o acesso efetivo às mesmas ainda restringe-se aos internautas que possuem a capacidade de avaliar as fontes de informação. Quanto mais indivíduos adquirem competência em informação, maior será o acesso a informações de qualidade e relevância que podem contribuir para aquisição de conhecimento. As redes sociais têm muito a contribuir neste sentido e os bibliotecários podem ser a ponte entre elas e seus potenciais usuários.

APPROPRIATE ACCESS TO INFORMATION ON THE WEB

Resumo

This is a qualitative research, exploratory, seeking familiarization with the studied phenomenon, the social networks. With bibliographic database, through "information literacy" and concepts from the

"technology 2.0", discuss the potential of the social web networks as much as circulating sources of information and as facilitators spaces of building of process of information literacy. In this sense, the aim is also to understand the mediating played by librarians using the resources of the social networks of the web as a way to develop its users competence in information and helping them to become consumers and producers of information through these spaces of the second generation of the web. After reading and analyzing it, is understood that social networks, being a present reality in the daily life of society, have the potential to act as circulation of information sources on the web. Still, because of the attractive features, dynamic and low cost, these networks provide development the information literacy on its users, in that case, by the mediation of a librarian, who can become the protagonist in the creation of a "bridge" between knowledge and user also in the other means of access to information.

Keywords: Information Literacy. Information Society. Social Web Networks. Librarian 2.0

REFERÊNCIAS

- AGUIAR, G. A.; SILVA, J. F. M. Uso das ferramentas de redes sociais em bibliotecas universitárias: um estudo exploratório na UNESP, UNICAMP e USP. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, v. 7, n. 1, p. 1-20, 2014. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpb/ci/article/viewFile/129/171>>. Acesso em: 18 ago. 2016.
- ARAÚJO, E. A. Informação, sociedade e cidadania: gestão da informação no contexto de organizações não-governamentais (ONGs) brasileiras. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 28, n. 2, p. 155-167, maio/ago. 1999.
- ARAÚJO, E. A.; DIAS, G. A. A atuação profissional do bibliotecário no contexto da sociedade de informação: os novos espaços de informação. In: OLIVEIRA, M. de (org.). **Ciência da informação e biblioteconomia: novos conteúdos e espaços de atuação**. 2. ed. Belo Horizonte: Editora UFMG, 2011.
- ASSEMBLEIA GERAL DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Brasília: Unesco, 1998.
- BARBOSA, A. F. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação nas escolas brasileiras: TIC Educação 2013**. São Paulo: Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2014.
- BARROS, M. H. T. C de. **Disseminação da informação: entre a teoria e a prática**. Marília: Fundepe, 2003.
- CAMPELLO, B. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ci. Inf**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v32n3/19021.pdf>> Acesso em: 24 abr. 2015.
- CATTS, R.; LAU, J. **Towards information literacy indicators**. UNESCO: Paris, 2008. Disponível em: <<http://www.uis.unesco.org/Library/Docu>

- [ments/wp08_InfoLit_en.pdf](#)> Acesso em: 6 mar. 2016.
- CLICK, A.; PETIT, J. Social networking and Web 2.0 in information literacy. **The International Information and Library Review**, n. 42, p. 137-142, 2010. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com/S1057231710000202/1-s2.0-S1057231710000202-main.pdf?tid=814c7808-e3e6-11e5-80d8-00000aacb35f&acdnt=1457301665_70d1ff206a40b409db98a544cbec904b> Acesso em: 24 abr. 2015.
- DAY, M. T. Transformational discourse: ideologies of organizational change in the academic library and information science literature. **Library Trends**, v. 46, n. 4, p. 635-667, 1998. Disponível em: <https://www.ideals.illinois.edu/bitstream/handle/2142/8187/librarytrendsv46i4e_opt.pdf?sequence=1> Acesso em: 2 jun. 2015.
- DUDZIAK, E. A. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre ciência, tecnologia, desenvolvimento e inclusão social. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, 2007. Disponível em: <<http://www.portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396/878>> Acesso em: 25 abr. 2015.
- DUDZIAK, E. A. Competência informacional e midiática no ensino superior: desafios e propostas para o Brasil. **Prisma.com**, Porto, v. 1, n. 13, p. 1-19, 2010. Disponível em: <http://eprints.rclis.org/15730/1/Dudziak_Prisma_2010.pdf> Acesso em: 25 abr. 2015.
- FARIAS, C. M.; VITORINO, E. V. Competência informacional e dimensões da competência do bibliotecário no contexto escolar. **Perspect. ciênc. inf.**, Belo Horizonte, v. 14, n. 2, p. 2-16, 2009. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1413-99362009000200002&lng=en&nrm=iso>. Acesso em: 26 abr. 2015.
- FENG, A. Corporate librarian 2.0: new core competencies. In: **Special Libraries Association Pharmaceutical & Health Technology Division Annual Meeting**. Baltimore-EUA, 2006. **Proceedings...** Disponível em: <http://units.sla.org/division/dpht/division_info/travel-presentations/feng_essay.pdf>. Acesso em: 22 jul. 2015.
- GASQUE, K. C. G. D. O papel da biblioteca e dos infoeducadores no letramento informacional. In: GASQUE, K. C. G. D. **Letramento informacional: pesquisa, reflexão e aprendizagem**. Brasília: Editora FCI/UNB, 2012.
- GODWIN, P. Information literacy and Web 2.0: is it just hype? **Program**, v. 43, n. 3, p. 264-274, 2009. Disponível em: <<http://www.emeraldinsight.com/doi/pdfplus/10.1108/00330330910978563>> Acesso em: 6 mar. 2016.
- HABIB, M. **Toward Academic Library 2.0: development and application of a Library 2.0 Methodology**. 2006. 49 f. Dissertação (Master of Science in Library Science), Universidade da Carolina do Norte em Chapel Hill - EUA, 2006. Disponível em: <<http://mchabib.com/masterspaper.pdf>>. Acesso em: 22 jul. 2016.

- HORTON JR., F. W. **Understanding information literacy: a primer**. Paris: Unesco, 2007. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/01570/157020e.pdf>> Acesso em: 8 jul. 2016.
- MAHMOOD, K.; RICHARDSON JR, J. V. Adoption of Web 2.0 in US academic libraries: a survey of ARL library websites. **Program**, v. 45, n. 4, p. 365-375, 2011. Disponível em: <<http://dx.doi.org/10.1108/00330331111182085>>. Acesso em: 22 jul. 2016.
- KAPITZKE, C. Information literacy: the changing library. **Journal of Adolescent & Adult Literacy**, p. 59-59, 2001.
- MARQUINA, J. La figura del Community Manager em las bibliotecas. Disponível em <<http://www.julianmarquina.es/figura-community-manager-bibliotecas/>> Acesso em: 21 jul. 2015.
- MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Pesq. bras. ci. inf.**, Brasília, v. 3, n. 1, p. 27-46, jan./dez. 2010.
- PRIMO, A. O aspecto relacional das interações na Web 2.0. **R. Assoc. Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Comunicação**, p. 2-21, 2007.
- SILVA et al. Inclusão digital e educação para uma competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 1, p. 28-36, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>> Acesso em: 24 abr. 2015.
- STATISTA. **Number of monthly active Facebook users worldwide as of 1st quarter 2015 (in millions)**. 2015. Disponível em: <<http://www.statista.com/statistics/264810/number-of-monthly-active-facebook-users-worldwide/>> Acesso em: 8 jul. 2015.
- STATISTA. **Number of monthly active Twitter users worldwide from 1st quarter 2010 to 1st quarter 2015 (in millions)**. 2015. Disponível em: <<http://www.statista.com/statistics/282087/number-of-monthly-active-twitter-users/>> Acesso em: 8 jul. 2015.
- VIEIRA, D. V; BAPTISTA, S. G; CERVERÓ, A. C. As competências profissionais do Bibliotecário 2.0 no espaço da biblioteca universitária: discussão da prática. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 23, n. 2, p. 45-58, maio/ago. 2013.
- WILSON et al. **Alfabetização midiática e informacional: currículo para formação de professores**. Brasília: UNESCO, UFTM, 2013.
- XU, C.; OUYANG, F.; CHU, H. The academic library meets web 2.0: applications and implications. **The Journal of Academic Librarianship**, v. 35, n. 4, p. 324-331, 2009. Disponível em: <http://ac.els-cdn.com/S0099133309000676/1-s2.0-S0099133309000676-main.pdf?_tid=03a216e6-e3e7-11e5-91ca-00000aab0f02&acdnat=14573018842600715eefe5cb69a0de5b4e21e8a743> Acesso em: 6 mar. 2016.
- YAMASHITA, D. S.; CASSARES, N. C; VALENCIA, M. C. P. Capacitação do bibliotecário no uso das redes sociais e

colaborativas na disseminação da
informação. **CRB-8 Digital**, São Paulo, v.
1, n. 5, p. 161-172, jan. 2012.