

**UNIVERSIDADE DO ESTADO DE SANTA CATARINA - UDESC  
CENTRO DE CIÊNCIAS HUMANAS E DA EDUCAÇÃO - FAED  
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM GESTÃO DA INFORMAÇÃO  
MESTRADO PROFISSIONAL EM GESTÃO DE UNIDADES DE INFORMAÇÃO**

**HILDA CAROLINA FEIJÓ**

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO SOB O FOCO DA DIMENSÃO TÉCNICA E DA  
INCLUSÃO DIGITAL: UMA PARCERIA ENTRE A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E  
A COORDENADORIA DE INCLUSÃO DIGITAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA**

**FLORIANÓPOLIS**

**2020**

**HILDA CAROLINA FEIJÓ**

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO SOB O FOCO DA DIMENSÃO TÉCNICA E DA  
INCLUSÃO DIGITAL: UMA PARCERIA ENTRE A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E  
A COORDENADORIA DE INCLUSÃO DIGITAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE  
SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Gestão de Unidades de Informação.  
Orientadora: Profa. Dra. Elisa Cristina Delfini Corrêa.

**FLORIANÓPOLIS**

**2020**

**Ficha catalográfica elaborada pelo programa de geração automática da  
Biblioteca Setorial do FAED/UDESC,  
com os dados fornecidos pelo(a) autor(a)**

Feijó, Hilda

Competência em informação sob o foco da dimensão técnica e da inclusão digital : uma parceria entre a Biblioteca Universitária e a Coordenadoria de Inclusão Digital da Universidade Federal de Santa Catarina / Hilda Feijó. – 2020. 143 p.

Orientadora: Elisa Cristina Delfini Corrêa  
Dissertação (mestrado) – Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão de Unidades de Informação, Florianópolis, 2020.

1. Gestão da informação. 2. Competência em Informação. 3. Inclusão digital. 4. Habilidade digital. 5. Parceria. I. Corrêa, Elisa Cristina Delfini . II. Universidade do Estado de Santa Catarina, Centro de Ciências Humanas e da Educação, Programa de Pós-Graduação Profissional em Gestão de Unidades de Informação. III. Título.

**HILDA CAROLINA FEIJÓ**

**COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO SOB O FOCO DA DIMENSÃO TÉCNICA E DA INCLUSÃO DIGITAL: UMA PARCERIA ENTRE A BIBLIOTECA UNIVERSITÁRIA E A COORDENADORIA DE INCLUSÃO DIGITAL DA UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Gestão de Unidades de Informação, da Universidade do Estado de Santa Catarina, como requisito parcial para obtenção do título de Mestra em Gestão de Unidades de Informação.  
Orientadora: Profa. Dra. Elisa Cristina Delfini Corrêa.

**BANCA EXAMINADORA**

Profa. Elisa Cristina Delfini Corrêa, Dra.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

Profa. Elizete Vieira Vitorino, Dra.  
Universidade Federal de Santa Catarina

Prof. Jorge Moisés Kroll do Prado, Dr.  
Universidade do Estado de Santa Catarina

Florianópolis, 05 de outubro de 2020.

Aos amores da minha vida,  
Felipe, Heitor e Helder: amo  
vocês mais do que tudo!

## AGRADECIMENTOS

Primeiramente e, especialmente, à minha orientadora e professora Elisa Delfini Corrêa, uma pessoa e profissional maravilhosa, sempre prestativa e atenciosa comigo. Expresso aqui minha gratidão e profunda admiração.

A todos os professores do PPGInfo/UDESC, em especial às professoras Ana Maria Pereira, Daniella Camara Pizarro e Gisela Eggert Steindel.

À bibliotecária Roberta de Bem, Diretora da BU/UFSC, por sempre ouvir minhas ideias e acolhê-las com carinho.

À Banca Examinadora composta pelos professores Elizete Vieira Vitorino e Jorge Moisés Kroll do Prado, pelo aceite, pelo acolhimento e pelas sugestões dadas as quais aprimoraram meu conhecimento.

Ao meu “namorado”, Helder Ricardo Marchini, por seu apoio incondicional e amor sempre me dado. “Eu quero nós dois bem juntinhos, até ficar bem velhinhos, bengala e crochê, até o final... eu e você”. Amo-te, “amore mio”.

Ao meu filho Felipe Feijó Dutra de Barros: “nunca se esqueça, nenhum segundo que eu tenho amor maior do mundo e como é grande o meu amor por você”.

Ao meu filho Heitor que ainda está no meu ventre, mas o amo como se estivesse aqui no meu colo, te amo, bebê!

Aos colegas de mestrado pelos ensinamentos e aos amigos que conquistei nesse caminho, Cristiano, Jane e Marta. Obrigada, Cris e Jane pelas ajudas nos momentos mais difíceis para chegar até aqui.

Às minhas amigas Cláudia e Aline, pelas conversas e por sempre me perguntarem como estava minha dissertação.

Aos colegas de trabalho, que me deram incríveis ideias para a composição desta pesquisa, bem como aqueles que sempre me ajudaram e torceram por mim: Gilvano, Edson, Ricardo, Adriano, Crislaine, Luciana, Estephanie, Luka, Leonardo, Suélen, Fábio, Laísa, Luizane, Tamara, Clarissa e Tatiana.

Por fim, e não menos importante, à equipe da COID/UFSC, João, Maria Herondina e Mabel, pelos conselhos, ajuda e parceria essencial nesse processo.

A todos que direta ou indiretamente me ajudaram e me incentivaram para que eu fosse até o fim, obrigada a todos. Eu consegui!

É melhor tentar e falhar do que se preocupar em ver a vida passar. É melhor tentar, ainda que em vão, do que se sentar e não fazer nada até o final. Eu prefiro na chuva caminhar a, em dias tristes, em casa me esconder. Prefiro ser feliz, embora louco, a em conformidade viver.

Martin Luther King

## RESUMO

A biblioteca universitária pode ser considerada como um dos espaços com vasta potencialidade para o amparo da comunidade acadêmica, na qual é possível desenvolver processos de ensino-aprendizagem utilizando a competência da informação como estratégia de desenvolvimento das habilidades indispensáveis ao uso de tecnologias e na recuperação das informações necessárias à comunidade. Sendo assim, essa dissertação teve como objetivo geral: Explorar as possibilidades de parceria institucional da BU/UFSC, para a criação de estratégias e ações com foco no desenvolvimento de habilidades digitais para inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC. Foram utilizados como procedimentos metodológicos a abordagem qualitativa, do ponto de vista dos objetivos a pesquisa exploratória e descritiva e a técnica de diário de campo. Apresenta-se como resultados: o diário de campo, no qual foram descritos os anseios, as expectativas, as experiências e o caminho percorrido pela autora desta pesquisa para elaborar um projeto piloto de programa de competência em informação a ser ofertado para a comunidade acadêmica da UFSC. Foi apresentado o plano estratégico que norteia a criação do projeto piloto do produto concreto desta pesquisa: uma proposta de programa de competência em informação que contempla três ações distintas, a saber, curso de informática básica, palestra sobre *Fake News* e oficina para acesso e uso da informação dos sites da UFSC e da BU/UFSC. A proposta da criação do projeto piloto de programa de competência em informação prevê sua implementação em parceria com a BU/UFSC e a COID/UFSC. Conclui-se a importância da parceria entre os setores BU/UFSC e a COID/UFSC para a criação de atividades que permitam o desenvolvimento de habilidades digitais por meio de um programa de competência em informação com vistas à inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC.

**Palavras-chave:** Habilidade digital. Inclusão digital. Biblioteca universitária da UFSC (BU/UFSC). Coordenadoria de Inclusão Digital da UFSC (COID/UFSC). Competência em Informação.



## ABSTRACT

The university library can be considered as one of the spaces with great potential for the support of the academic community, in which it is possible to develop teaching-learning processes using information competence as a strategy for developing the skills necessary for the use of technologies and in the recovery of the information necessary for the community. Thus, this dissertation had as general objective: To explore the possibilities of institutional partnership of BU/UFSC, for the creation of strategies and actions focused on the development of digital skills for digital inclusion of the academic community of UFSC. The qualitative approach was used as methodological procedures, from the point of view of the objectives, exploratory and descriptive research and the field diary technique. The results are presented: the field diary, in which the yearnings, expectations, experiences and the path taken by the author of this research were described to develop a pilot project of a competence program in information to be offered to the academic community of UFSC. The strategic plan that guide the creation of the pilot project of the concrete product of this research was presented: a proposal for a competence program in information that includes three distinct actions, namely, basic computer course, lecture on Fake News and workshop for access and use of information from UFSC and BU/UFSC websites. The proposal for the creation of the pilot project of an information competence program provides for its implementation in partnership with BU/UFSC and COID/UFSC. It concludes the importance of the partnership between the BU/UFSC sectors and COID/UFSC for the creation of activities that allow the development of digital skills through an information competence program with a view to the digital inclusion of the academic community of UFSC.

**Keywords:** Digital skill. Digital inclusion. University library of UFSC (BU/UFSC). Coordination of Digital Inclusion of UFSC (COID/UFSC). Competence in Information.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Plano estratégico. ....	46
Figura 2 - Resumo das características das dimensões da competência informacional. .....	54
Figura 3 - Áreas de competência. ....	59
Figura 4 - Estudo comparativo entre Dijk e Deursen (2014) e a European Comission (2017).....	67

## LISTA DE QUADROS

Quadro 1 - Conhecimentos que devem ser adquiridos .....	36
Quadro 2 - Estágios do BIG6 .....	40
Quadro 3 - Principais instrumentos para avaliação da competência em informação. .....	41
Quadro 4 - Passos para elaboração de um plano estratégico de ColInfo. ....	44
Quadro 5 - Diferenças entre a competência digital e alfabetização digital. ....	57
Quadro 6 - <i>Framework</i> de competências-chave.....	61
Quadro 7 - Competências para o profissional. ....	81
Quadro 8 - Projeto piloto de um programa de ColInfo.....	121

## LISTA DE SIGLAS

ACRL	Association of College & Research Libraries – (em português: Associação Profissional de Bibliotecários Acadêmicos)
ACTIC	Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació – (em português: Acreditação de Competências em Tecnologias da Informação e Comunicação)
ALA	American Library Association
ANCIB	Associação Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação
BDTD	Biblioteca Digital de Teses e Dissertações
BIG6	Modelo de solução de problemas de informações
BSARA	Biblioteca Setorial do Campus de Araranguá
BSBLU	Biblioteca Setorial do Campus de Blumenau
BSCUR	Biblioteca Setorial do Campus de Curitiba
BSCA	Biblioteca Setorial do Colégio Aplicação
BSCCA	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias
BSCED	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação
BSCCSM	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina
BSCFM	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas
BSCCJ	Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas
BSJOI	Biblioteca Setorial do Campus de Joinville
BU	Biblioteca Universitária/Bibliotecas universitárias
BU/UFSC	Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina
CBO	Classificação Brasileira de Ocupações
CfA	College for America – (em português: Colégio da América)
CHA	Tripé das competências denominado de Conhecimento, Habilidade e Atitudes
CRAI	Centro de Recursos de Aprendizagem e Pesquisa
CI	Ciência da Informação
CIDAD	Confiabilidade Informacional e Combate à Desinformação no Ambiente Digital
CIN/UFSC	Laboratório para a Ciência da Informação da UFSC
COID/UFSC	Coordenadoria de Inclusão Digital da Universidade Federal de

	Santa Catarina
ColInfo	Competência em Informação
COVID-19	COrona Vlrus Disease 2019
CT&I	Ciência, Tecnologia e Inovação
DDI	Setor de Difusão da Informação
DHI	Diretrizes de Habilidades em Informação
EaD	Educação à distância
EEB	Empréstimo entre bibliotecas
EXIT	EXtending Interactions with Texts – (em português: Estendendo interações com textos)
GT	Grupos de Trabalho
HD	Hard Disk – (em português: Unidade de Disco Rígido)
HTTP	Hypertext Transfer Protocol – (em português: Protocolo de Comunicação de Transferência de Hipertexto)
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IES	Instituições de Ensino Superior
IFLA	International Federation of Library Associations – (em português: Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias)
InfoLit	Information Literacy Section – (em português: Seção de Habilidades em Informação)
ISBN	International Standard Book Number – (em português: Ficha do Sistema Internacional de Identificação de Livros e Softwares)
ISP	Information Search Process – (em português: Processo de Pesquisa de Informações)
ISSN	International Standard Serial Number – (em português: Número Internacional Normalizado para Publicações Seriadas ou Número Internacional Normalizado das Publicações em Série)
IST	Information Society Technologies – (em português: Tecnologia da Sociedade da Informação)
LABORIN	Laboratório de capacitação de uso dos recursos informacional
MORE	Mecanismo online para referências
NFIL	National Forum on Information Literacy – (em português: Fórum

	Nacional de Literacia Informacional)
	Organisation for Economic Co-operation and Development -
OECD	(em português: Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico)
PNAES	Programa Nacional de Assistência Estudantil
PGCIN	Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação
RAM	Random Access Memory – (em português: Memória de Acesso Aleatório)
ROM	Read-Only Memory – (em português: Memória Somente de Leitura)
SAAD	Secretaria de Ações Afirmativas
SABER	Serviços de Acesso a Bases de Dados
	The Society of College, National and University Libraries – (em português: Sociedade de Bibliotecas Universitárias, Nacionais e Universitárias)
SCONUL	
	Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão da Universidade Federal de Santa Catarina
SIGPEX	
	Sistema de Processos Administrativos da Universidade Federal de Santa Catarina
SPA	
	Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats/Forças, Oportunidades, Fraquezas, Ameaças
SWOT/FOFA	
TI	Tecnologia da Informação
TIC	Tecnologias da Informação e Comunicação
UDESC	Universidade do Estado de Santa Catarina
UFP	Universitat Pompeu Fabra
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UI	Unidades de Informação
	United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization
UNESCO	– (em português: Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura)
Unicamp	Universidade Estadual de Campinas
UW	Universidade de Wisconsin
WWW	World Wide Web

## SUMÁRIO

<b>1</b>	<b>INTRODUÇÃO.....</b>	<b>17</b>
1.1	<b>OBJETIVOS.....</b>	<b>21</b>
1.1.1	<b>Objetivo geral.....</b>	<b>21</b>
1.1.2	<b>Objetivos específicos.....</b>	<b>21</b>
1.2	JUSTIFICATIVA.....	21
1.3	LIMITAÇÕES DA PESQUISA.....	25
<b>2</b>	<b>FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA.....</b>	<b>26</b>
2.1	ORIGENS E DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	26
2.2	MODELOS DE PROGRAMAS DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO.....	36
2.2.1	<b>Diretrizes para o desenvolvimento de competência em informação.....</b>	<b>43</b>
2.2.2	<b>Dimensões da competência em informação.....</b>	<b>47</b>
<b>3</b>	<b>COMPETÊNCIA E HABILIDADES DIGITAIS.....</b>	<b>55</b>
	<b>PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMO ESTRATÉGIA DE</b>	
<b>4</b>	<b>DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES E INCLUSÃO DIGITAL NAS BU.....</b>	<b>71</b>
4.1	O PAPEL DOS BIBLIOTECÁRIOS NO DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES E INCLUSÃO DIGITAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS.....	80
4.2	A IMPORTÂNCIA DAS PARCERIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS PELAS BU.....	86
<b>5</b>	<b>PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....</b>	<b>91</b>
5.1	CARACTERIZAÇÃO DA BU/UFSC.....	91
5.2	CARACTERIZAÇÃO DA COID/UFSC.....	93
5.3	MÉTODOS.....	93
<b>6</b>	<b>NOTAS DE CAMPO: PERCEPÇÕES, CONVERSAS E REUNIÕES COM A COID/UFSC.....</b>	<b>100</b>
6.1	PLANO ESTRATÉGICO	107
6.2	PROJETO PILOTO DO PROGRAMA DE COMPETÊNCIA EM	114

	INFORMAÇÃO: ÊNFASE NA INCLUSÃO E HABILIDADES DIGITAIS	
<b>7</b>	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>123</b>
7.1	SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS.....	125
	<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>126</b>
	<b>APÊNDICE A - MINUTA PARA SOLICITAÇÃO DE PARCERIAS.....</b>	<b>139</b>
	<b>APÊNDICE B - PLANO DE ENSINO.....</b>	<b>140</b>



## 1 INTRODUÇÃO

As universidades federais brasileiras têm sido cada vez mais conduzidas a atender as demandas informacionais da comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores públicos) a qual está inserida, seja de forma presencial, virtual ou digital. Com o advento tecnológico, as instituições estão cada vez mais necessitando adaptar-se ao meio digital e como dependem, na maioria das vezes, do potencial humano para atender as demandas, seus colaboradores precisam estar constantemente atualizados e qualificados para utilizarem diferentes dispositivos tecnológicos, seja para acolher a sua necessidade informacional, de outras pessoas, ou da instituição na qual estão inseridos.

Dessa forma, toda a comunidade acadêmica (os docentes, discentes e servidores) necessita receber capacitação, pois, só assim, poderá interagir na sociedade atual, em que o uso de tecnologias é um dos fatores primordiais para o desenvolvimento de atividades profissionais e estudantis.

A partir dos anos 1950, com o advento das novas tecnologias, e, nos anos seguintes, com a criação da Internet, o cotidiano das pessoas e das instituições de ensino foi transformado significativamente. Em especial, com surgimento da World Wide Web (WWW), em 1990, que trouxe profundas mudanças à sociedade ao possibilitar que as pessoas pudessem se conectar de qualquer lugar do mundo umas com as outras, enriquecendo a interatividade, suas relações pessoais, recebendo e compartilhando informações e outras necessidades do dia a dia.

Para que as universidades alcancem patamares mais elevados nos seus diversos processos, elas buscam alternativas tecnológicas para desenvolver suas atividades e, para isso, se faz necessário qualificar seus profissionais para que atuem com excelência no âmbito digital, ofertando a todos maior rapidez e qualidade aos serviços prestados.

No que diz respeito à comunidade acadêmica, de maneira mais ampla, os docentes são constantemente desafiados a utilizar as tecnologias em suas atividades de ensino, pesquisa e extensão como, por exemplo, preparar aulas, utilizar *slides*, fazer pesquisas na Internet e, muitas vezes, utilizar programas para os alunos postarem seus trabalhos, como exemplo, o *Moodle*<sup>1</sup>. Os discentes, por sua

---

<sup>1</sup> *Moodle (Modular Object Oriented Distance Learning)* é um sistema de gerenciamento para criação

vez, utilizam ferramentas digitais para acompanhar suas notas, postar seus trabalhos, fazer pesquisas e outras atividades acadêmicas. Os servidores, que atuam nos centros de ensino, também utilizam plataformas digitais em seu trabalho, muitas vezes usando somente esse tipo de plataforma.

Ou seja, percebe-se que a inclusão digital no ambiente universitário é fundamental nesta era da informação digital. Por isso, a inclusão da comunidade acadêmica precisa ser a base para que todos consigam alcançar níveis mais elevados em seu aprendizado e conhecimento.

Por outro lado, as Bibliotecas Universitárias (BU) buscaram habituar-se à era digital e passaram a ofertar serviços condizentes com as necessidades informacionais dos seus interagentes<sup>2</sup> já digitalmente incluídos, que passaram a ser cada vez mais exigentes em função da explosão informacional, principalmente por meio da Internet. Muitos desses serviços, antes ofertados apenas de modo presencial e físico, necessitaram adentrar às novas tecnologias.

Assim, fez-se necessário (e ainda se faz) que a equipe que atua nas BU seja capacitada para não apenas adaptar-se ao meio digital, mas auxiliar a comunidade universitária nessa adaptação. Isso pode representar um grande desafio, pois nem todas as pessoas que trabalham nesse ambiente conseguem habituar-se à facilidade e rapidez quanto ao uso de tecnologias.

A autonomia na busca do conhecimento é essencial para todos, mas para atingi-la é necessário desenvolver certas habilidades para uma efetiva utilização da informação de maneira geral e, mais especificamente, no caso desta pesquisa, a informação digital.

O processo de aprendizado para a vida deve ser contínuo e, para que seja colocado em prática, surgiu o movimento denominado Competência em Informação (CoInfo), o qual se fundamenta no tripé do Conhecimento, da Habilidade, e Atitude (CHA).

---

de curso online. Esses sistemas são também chamados de Ambientes Virtuais de Aprendizagem (AVA) ou de *Learning Management System (LMS)*. O Moodle é um software livre de apoio à aprendizagem. Fonte: <https://www.moodlelivre.com.br/tutoriais-e-dicas/974-o-que-e-moodle>. Acesso em: 25 jun. 2019.

<sup>2</sup> O termo interagente é sugerido por Côrrea (2014) como sendo a nomenclatura a ser utilizada em vez de usuário, já que há interação entre o profissional e os frequentadores das unidades de informação.

Diante da associação de diversos ambientes físicos, digitais e indivíduos em uma rede, essas novas tecnologias digitais fazem parte do cotidiano de boa parte dos cidadãos, porém, nem todos possuem acesso aos meios digitais ou desenvolvem as habilidades necessárias para usufruir da usabilidade das tecnologias.

Essa dificuldade parece estar mais presente em pessoas em condição social e econômica desfavorável. Pessoas excluídas digitalmente são as que desconhecem a Internet – muitas destas por falta de acesso – seja por questão econômica ou porque a rede ainda não chegou aos seus lares. Em maio de 2020 constatou-se que “30% dos domicílios no Brasil não têm acesso à Internet”<sup>3</sup>.

Sendo assim, a dificuldade em lidar com as novas tecnologias ou com o uso da informação, pode resultar em outros tipos de exclusão, como oportunidades de estudo e trabalho, evasão nas universidades e menos interação com outras pessoas.

De outro lado, estar incluído digitalmente pode abrir muitas portas às pessoas ao longo de suas vidas, impulsionando fatores motivacionais, cognitivos e sociais, por meio dos quais adquirem e alcançam diferentes níveis de desenvolvimento e saberes.

Assim sendo, é preciso compreender que existem limitações da comunidade acadêmica em relação ao meio digital para, então, desenvolver atividades para a inserção ou reinserção destes indivíduos a partir do uso das tecnologias.

A BU representa um dos espaços com enorme potencial para o acolhimento da comunidade acadêmica. Por meio dela é possível desenvolver processos de ensino-aprendizagem em muitos de seus serviços, utilizando a ColInfo como estratégia de desenvolvimento das habilidades necessárias ao uso de tecnologias e na recuperação das informações que a comunidade acadêmica precisa.

Os bibliotecários possuem, dentre outras competências, habilidades profissionais necessárias que podem ajudar a compor uma equipe capaz de desenvolver métodos que podem ajudar as pessoas a terem o acesso digital, principalmente no que diz respeito à pesquisa em fontes de informação. Contudo,

---

<sup>3</sup> Fonte: <https://g1.globo.com/educacao/noticia/2020/05/26/66percent-dos-brasileiros-de-9-a-17-anos-nao-acessam-a-internet-em-casa-veja-numeros-que-mostram-dificuldades-no-ensino-a-distancia.ghtml>. Acesso em: 15 set. 2020.

esses profissionais precisam qualificar-se continuamente para que consigam atender as demandas trazidas pela sua comunidade.

Outros profissionais da biblioteca como os assistentes, ou de outros setores da universidade, como os professores, por exemplo, podem atuar em conjunto e são de extrema importância para o desenvolvimento de um programa de ColInfo. Membros de toda a comunidade acadêmica, que assim o desejarem e possuírem a qualificação necessária para isso poderão participar de um programa dessa natureza seja como instrutor, voluntário e/ou auxiliar.

No âmbito da competência em informação foram criados modelos, programas, diretrizes e dimensões que fazem com que cada vez mais um programa possa ser implementado da melhor maneira possível, a fim de atender as necessidades informacionais de todos que desejam aprimorar ou desenvolver habilidades para tais fins. No caso desta pesquisa, a Biblioteca Universitária (BU) da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), a Coordenadoria de Inclusão Digital (COID) da UFSC e a comunidade acadêmica da UFSC foram o seu foco.

Dessa forma, o estabelecimento de parcerias para a oferta de programas que auxiliem a comunidade universitária no desenvolvimento de habilidades para o uso de tecnologias apresenta-se como um caminho interessante para a inclusão digital no ambiente de ensino superior. No caso da pesquisa em questão, entra em cena a união entre dois setores da UFSC: a BU/UFSC e a COID/UFSC.

Diante desse contexto, surge o seguinte questionamento: Como a BU/UFSC, em parceria com a COID/UFSC, pode auxiliar pessoas da sua comunidade universitária que possuem pouca ou nenhuma habilidade digital e, com isso, incluí-las digitalmente?

Nesta pesquisa propõe-se a criação de um projeto piloto de um programa de competência em informação para o desenvolvimento e/ou aprimoramento das habilidades digitais com foco na inclusão digital. A proposta contempla temas relacionados ao desenvolvimento de competências a ser oferecido à comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores) da Universidade Federal de Santa Catarina.

A seguir são apresentados os objetivos, a justificativa e a delimitação dos temas desta pesquisa.

## 1.1 OBJETIVOS

Nesta subseção estão descritos o objetivo geral e os objetivos específicos que norteiam esta pesquisa.

### 1.1.1 Objetivo geral

Explorar as possibilidades de parceria institucional da BU/UFSC, para a criação de estratégias e ações com foco no desenvolvimento de habilidades digitais para inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC.

### 1.1.2 Objetivos específicos

Como objetivos específicos foram elencados os seguintes:

- a) Caracterizar, segundo a literatura, a importância do estabelecimento de parcerias entre setores de instituições e em específico entre as bibliotecas e outros setores afins nas universidades;
- b) Discorrer sobre o papel das BU na inclusão digital da comunidade acadêmica, por meio de ações para o desenvolvimento de competência em informação;
- c) Apresentar um diário de campo sobre a parceria entre BU e COID/UFSC como exemplo de boa prática e ações para o desenvolvimento e/ou aprimoramento das habilidades digitais com foco na inclusão digital para o desenvolvimento de competência em informação para bibliotecas universitárias e,
- d) Criar um projeto piloto de um programa de desenvolvimento de competência em informação com foco na autonomia para o uso de ferramentas digitais elaborado em parceria com a COID/UFSC.

## 1.2 JUSTIFICATIVA

Aqui eu peço licença para escrever esta subseção em primeira pessoa, haja vista tratar-se de um assunto pessoal, o qual me levou a ter o interesse pelo tema e pela pesquisa em questão.

A justificativa pessoal refere-se ao fato de buscar aperfeiçoamento na minha

carreira e na minha profissão. Nesse caminho, participei do processo seletivo do Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação (PGCIN), da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC), instituição esta que me graduei e realizei minha especialização. Naquele processo seletivo, não foi possível minha aprovação, então decidi ampliar novas oportunidades e realizei a matrícula na disciplina de Tópicos Avançados em Gestão da Informação: Competência em Informação na Gestão de Unidades de Informação, de maneira optativa, na Universidade do Estado de Santa Catarina (UDESC), no programa que ofertava mestrado profissional, o Programa de Pós-graduação em Gestão da Informação (PPGInfo).

Com a ementa em mãos, avalei que o assunto da disciplina, não era totalmente desconhecido por mim, mas havia um questionamento para o qual queria encontrar respostas, dentre eles: o que é ter competência em informação?

Na disciplina em questão, além das aulas teóricas, faziam parte da grade da disciplina, as aulas práticas. Ambas foram necessárias para que eu pudesse confirmar o que já imaginava: que muitos idosos permaneciam excluídos digitalmente em pleno século XXI, seja pela idade, pelo mito das tecnologias, pelo medo, dentre outros fatores que foram levantados em sala de aula. Como exemplo, uma colega citou que havia presenteado o pai com um *tablet* e que ele sempre entrava em contato para saber sobre o seu funcionamento ou para sanar as mais diversas dúvidas sobre o seu uso.

Eu discorri sobre o fato de a minha mãe nunca querer um celular que tivesse o aplicativo WhatsApp<sup>4</sup> para conversar com amigos e com os familiares. Ela dizia que não iria saber usar e depois de uns dois anos, insistindo e explicando a ela como funcionava, ela aceitou e eu a presenteei com um aparelho que comportasse esse tipo de aplicativo, depois de uma semana utilizando, minha mãe radiante falou: nossa, por que eu nunca usei isso antes?! Agora eu não fico mais sem!

Naquela disciplina, a avaliação final foi a criação de um programa de CoInfo, e eu elaborei um relacionado à inclusão digital dos idosos atrelada à dimensão política, no quesito cidadania. Nesse ponto, observei a oportunidade da conexão da inclusão digital para esses cidadãos, buscando assim, um acesso igualitário. Observei que o cidadão excluído poderia mudar a sua trajetória nesse quesito,

---

<sup>4</sup> O WhatsApp [é um aplicativo] surgiu como uma alternativa ao sistema de SMS e agora possibilita o envio e recebimento de diversos arquivos de mídia: textos, fotos, vídeos, documentos e localização, além de chamadas de voz. Fonte: [https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt\\_br](https://www.whatsapp.com/about/?lang=pt_br)

escolhendo se queria ou não participar deste mundo digital que a sociedade informacional atual tem a lhe oferecer.

A dimensão política (direitos e deveres do cidadão) é citada aqui, pois eu a considero um dos primeiros passos para a criação de um programa de ColInfo, juntamente com a dimensão técnica (habilidades operacionais).

Com a proposta do meu tema em mãos, eu a apresentei aos colegas de classe, que sugeriram que eu colocasse o programa de ColInfo em prática, como forma de projeto de extensão na UFSC, instituição na qual atuo como bibliotecária.

A partir disso, o interesse pelo assunto cresceu, pois a atuação na BU/UFSC me permitiu conversar com servidores idosos, sobre o tema e nessas conversas pude constatar que:

a) Alguns servidores com idades acima de 60 anos na BU não sabiam usar o computador para pesquisas pessoais ou profissionais como exemplo ler seu *e-mail institucional*;

b) Não haviam feito cursos de Educação a distância (EaD) e nem capacitações para evoluírem na carreira e, subsequentemente aumentarem seus salários. Pois, os servidores públicos federais têm um plano específico de carreira, a Lei nº 11.091, de 12 de janeiro de 2005, que dispõe sobre a estruturação do Plano de Carreira dos Cargos Técnico-Administrativos em Educação, no âmbito das Instituições Federais de Ensino vinculadas ao Ministério da Educação.

Isso chamou minha atenção como profissional para que eu fizesse algo que pudesse ajudar a inclusão digital dessas pessoas, pois além de auxiliar no rendimento mensal delas, ajudaria a capacitá-las para se envolverem com os serviços ofertados por meio digital pela BU/UFSC, como neste caso, em específico, consulta ao acervo da BU, ler notícias no site da UFSC, verificarem seus *e-mails* (ler, responder ou enviar).

No semestre seguinte, em abril de 2019, eu tentei o ingresso no mestrado da UDESC e fiz a seguinte proposta de projeto: Competência informacional: a inclusão digital dos servidores da UFSC. Fui admitida e iniciei o mestrado e, com isso, pude colocar em prática todos os meus anseios e expectativas relacionados ao tema.

A minha justificativa profissional vincula-se à experiência de atuação na BU/UFSC, cuja percepção levou-me a identificar a dificuldade de colegas servidores, com mais idade, em relação ao uso de ferramentas digitais.

Uma situação em especial chamou a minha atenção para a necessidade de realizar esta pesquisa: uma interagente da biblioteca solicitou um periódico, porém, havia no setor somente um servidor, que não sabia utilizar o computador para pesquisa, então, ele pediu que ela retornasse no outro período do dia, o qual eu estaria para que ela conseguisse concluir a pesquisa comigo. Esse fato levou-me à reflexão da importância em oportunizar aos servidores da BU/UFSC uma capacitação, a fim de incluí-los digitalmente tanto para realizar seu trabalho com maior qualidade quanto para utilizarem esse conhecimento em sua vida de modo geral.

Percebi, também, nessas conversas, que alguns não têm interesse em aprender por medo ou por achar que o tempo desse aprendizado já passou.

O amadurecimento da ideia levou-me a procurar algum setor na universidade que já tivesse ofertado cursos de inclusão digital e que pudesse me apresentar os meios que usaram para eu ter como base e, isso, me levou à COID/UFSC.

Outro fato foi o interesse em identificar a existência da demanda a respeito de curso que contemplasse ações de competência e inclusão digital, o que foi confirmado pela equipe. A COID/UFSC relatou, também, a impossibilidade de ofertar um curso dessa natureza por conta do número reduzido de servidores e ausência de um espaço exclusivo para isso. Contudo, ficou evidenciado o interesse em estabelecer uma parceria para essa atividade.

Os servidores da COID/UFSC me informaram, ainda, que muitos acadêmicos desistem da faculdade por não saberem utilizar o computador para aula ou até mesmo para serem monitores, e, com isso, ganharem bolsas de estudo, pois, só assim, poderiam dar continuidade à faculdade, já que para muitos esse seria o único meio de rendimento, pelo fato de estarem estudando.

Dessa forma, justifica-se institucionalmente a parceria entre BU/UFSC e COID/UFSC, por meio da qual se espera trazer soluções práticas para um problema real enfrentado pela UFSC: a evasão dos alunos por não saberem utilizar o computador e acessar a Internet para pesquisarem sobre informações necessárias para concluir seus trabalhos. Além de ofertar acesso digital aos demais componentes da comunidade acadêmica da UFSC que assim desejarem.

Esses fatores intensificam a importância deste trabalho no âmbito da Ciência da Informação (CI) e para a Biblioteconomia, haja vista a CI estar diretamente relacionada à ColInfo, e a Biblioteconomia fazer parte desse contexto relacionada ao



modo como essas informações são armazenadas e recuperadas. Aprender a armazenar as informações e saber recuperá-las é essencial na cultura digital. O aprender a aprender, no que diz respeito a um programa de ColInfo, relaciona-se a isso.

A justificativa social deste projeto se baseia no fator competência, habilidade e inclusão, nesse caso, especificamente, a inclusão digital, pois como resultado da pesquisa foi elaborada uma proposta de criação de um projeto piloto de um programa de competência em informação para o desenvolvimento de habilidades e inclusão digital, que poderá ser utilizado em universidades federais do Brasil, para que, por meio de parcerias institucionais, possam promover o acesso digital a partir de ações que possam ser ofertadas por meio dos serviços de suas bibliotecas.

Na próxima subseção são apresentadas as limitações desta pesquisa relacionadas ao tema.

### 1.3 LIMITAÇÕES DA PESQUISA

Esta dissertação apoia-se teoricamente em relação ao valor do desenvolvimento da competência em informação em ações para a inclusão digital, sem que tenha sido realizado um levantamento dessa demanda no quadro da comunidade acadêmica por completo.

Igualmente, por questões de limitação de tempo e de condições favoráveis para pesquisas empíricas, o programa com ações de competência em informação será ofertado pela BU e pela COID/UFSC posteriormente à defesa da dissertação, quando será encaminhado à aprovação pelos setores competentes da universidade.

Vale ressaltar que a fase final da pesquisa se deu em meio à pandemia da COVID-19, dificultando sensivelmente as atividades da pesquisa. Por esses motivos, este trabalho limita-se à proposição do programa de ColInfo.

A próxima seção aborda a fundamentação teórica base para realização desta pesquisa.

## 2 FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Essa seção aborda temas que servem como embasamento teórico para o desenvolvimento da pesquisa, a saber: origens e desenvolvimento da competência em informação; modelos e métodos de programas da competência em informação; diretrizes para o desenvolvimento de competência em informação; dimensões da competência em informação; competência e habilidade digitais; prestação de serviços como estratégias de desenvolvimento de habilidades e inclusão digital nas BU; o papel dos bibliotecários no desenvolvimento de habilidades e inclusão digitais em bibliotecas universitárias e, por fim, a importância das parcerias para o desenvolvimento de produtos e serviços pelas BU.

### 2.1 ORIGENS E DESENVOLVIMENTO DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Para que se compreenda o termo ‘competência em informação’, nesta subseção as palavras que o compõem foram analisadas primeiramente de forma separada.

A noção de competência remete-se à capacidade de identificar e resolver algum problema de qualquer origem e origina-se

(do latim *competentia*, “proporção”, “justa relação”, significa aptidão, idoneidade, faculdade que a pessoa tem para apreciar ou resolver um assunto) terá surgido pela primeira vez na língua francesa, no século XV, designando a legitimidade e a autoridade das instituições (por exemplo, o tribunal) para tratar de determinados problemas. No século XVIII amplia-se o seu significado para o nível individual, designando a capacidade devida ao saber e à experiência. (DIAS, 2010, p. 74).

Ainda para a mesma autora, quando relacionada à educação, a competência “tem surgido como alternativa à capacidade, habilidade, aptidão, potencialidade, conhecimento ou *savoir-faire*”<sup>5</sup>. É ela que faz com que a pessoa que esteja aprendendo consiga saber lidar com tarefas e atividades educativas. (DIAS, 2010, p. 74).

No contexto francês da década de 1980, o termo foi relacionado a atores e instituições governamentais, acadêmicas, empresariais e sindicais. Já que

---

<sup>5</sup> Competência adquirida pela experiência em resolver problemas específicos de um trabalho; perícia, habilidade. Capacidade para solucionar ou resolver algo de modo prático; habilidade. Fonte: <https://www.dicio.com.br/savoir-faire/>

o trabalho não se configura mais apenas como um conjunto de tarefas associadas descritivamente ao cargo, mas torna-se o prolongamento direto da competência que o indivíduo mobiliza em face de uma situação profissional cada vez mais mutável e complexa. (FLEURY, FLEURY, 2001a, p. 09-10).

No cenário brasileiro o conceito surge no âmbito acadêmico e parte para as empresas. Os brasileiros passaram a perceber que “a combinação de conhecimentos e habilidades técnicas com as sociais possibilitava o desenvolvimento de algumas competências-chaves, principalmente na esfera da produção” (FLEURY, FLEURY, 2001a, p. 11).

Deluiz (2001, p. 13) corrobora esse pensamento quando afirmou que “o modelo das competências profissionais começa a ser discutido no mundo empresarial a partir dos anos 80, no contexto da crise estrutural do capitalismo que se configura, nos países centrais, no início da década de 70”.

Na concepção de Resende (2000), as competências essenciais são as que têm maior peso e significação para a vida interior, social e profissional das pessoas e apresentam várias características e relevância.

O autor define competência como sendo resultado da

combinação de conhecimentos com comportamentos. Conhecimentos que incluem formação, treinamento, experiência, autodesenvolvimento. Comportamento que engloba habilidades, interesse, vontade para obtenção de resultados. (RESENDE, 2000, p. 32).

Resende (2000) ainda descreve várias categorias referentes às competências, sendo que considera que as essenciais estão relacionadas à:

a) **Competência da informação** – é estar bem informado, saber selecionar, saber registrar, assimilar e elaborar bem as informações para saber fazer uso delas. b) **Competência do conhecimento** – é o produto de experiência, de aprendizagem, de busca de informações e de elaborações mentais aplicadas objetiva e eficazmente. Nesse quesito, o senso de oportunidade e habilidade representa um dos fatores mais importantes da competência pessoal. c) **Competências técnico-operacionais especiais** – são aplicações de conhecimentos específicos relacionados a determinadas atividades profissionais, às vezes relacionada a aptidões e habilidades. d) **Competência intelectual** – é a capacidade de combinar raciocínios, associar ideias e conhecimentos para encontrar soluções e resolver problemas. e) **Competência emocional** – é a ação ou a influência da inteligência – ou da razão – sobre a emoção e que, principalmente, determina a competência emocional, chamada também de inteligência emocional. f) **Competência espiritual** – é a capacidade de sobrepor-se às forças contrárias à espiritualidade e controlá-las (p. 83). g) **Competências físicas** – é conhecer melhor as possibilidades do potencial físico e saber preservá-lo, melhorá-lo e utilizá-lo, ou seja, saber cuidar do corpo e do físico de forma saudável. h) **Competências de vida** – é a associação simbiótica

das competências de duas ou mais competências intelectuais, emocionais, espirituais e físicas. (2000, p.68-89).

Após essas descrições, o autor finaliza destacando que as competências específicas técnico-operacionais são necessárias para o exercício das funções, cargos e profissões.

Outra definição do termo competência é de Fleury e Fleury (2001b, p. 188), que afirmaram ser ela “um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos e habilidades, que agreguem valor econômico à organização e valor social ao indivíduo”.

Percebe-se diante desse contexto que com o passar dos anos o termo foi ganhando novas designações, novos termos relacionados às competências foram surgindo como exemplo nas definições apresentadas a seguir.

Para Santos (2010, p. 115-116, grifo nosso), a noção de competência refere-se

A situações que exigem a tomada de decisões e a resolução de problemas. Assim sendo, possuir conhecimentos ou capacidades não é sinônimo de possuir competências, uma vez que se podem conhecer regras de gestão contábil e não saber aplicá-las no momento oportuno. Desse modo, a realidade exige a mobilização de recursos (capacidades, **habilidades**, saberes, atitudes) para a ação concreta. Quando os recursos necessários não existem, não há competência. Quando os recursos existem e não são utilizados de maneira e consciente, também não há competência [...].

Outra definição de competência que completa a citada acima é a de Santos e Belluzzo (2015), que afirmaram que ela permite

A mobilização de conhecimentos para que se possa enfrentar uma determinada situação, uma capacidade e de encontrar vários recursos no momento e na forma adequadas. A competência implica uma mobilização dos conhecimentos e esquemas que se possui para desenvolver respostas inéditas, criativas, eficazes para problemas novos. A capacidade, por sua vez, compreende que uma pessoa seja capaz de completar uma atividade por ter o conhecimento e o talento para tal, embora ainda necessite de processo de educação nesse sentido. **As habilidades são inseparáveis da ação, mas exigem domínio de conhecimentos. Desta forma, as habilidades estão relacionadas ao saber fazer.** A habilidade tende a dar uma perspectiva atual e a capacidade implica uma perspectiva futura. (SANTOS; BELLUZZO, 2015, p. 96, grifo nosso).

Ou seja, a competência está diretamente ligada à capacidade, aos conhecimentos, ao saber agir para resolução de problemas que, nesse contexto, pode ser relacionada às dificuldades em utilizar ferramentas digitais na vida cotidiana.

Zabala e Arnau (2010, p. 77-80) discorrem sobre as competências relacionadas à educação, que as pessoas precisam ter para atender suas necessidades,

Na **dimensão social** a pessoa deve ser competente para participar ativamente na transformação da sociedade, ou seja, compreendê-la, valorizá-la e nela intervir de maneira crítica e responsável, com vistas a que seja cada vez mais justa, solidária e democrática. Na **dimensão interpessoal** o indivíduo deverá ser competente para se relacionar, se comunicar e viver positivamente com os demais, cooperando e participando em todas as atividades humanas desde a compreensão, a tolerância e a solidariedade. Na **dimensão pessoal** o indivíduo deverá ser competente para exercer, de forma responsável e crítica, a autonomia, a cooperação, a criatividade e a liberdade, por meio do conhecimento e da compreensão de si mesmo, da sociedade e da natureza em que vive. Na **dimensão profissional** o indivíduo deve ser competente para exercer uma tarefa profissional adequada às suas capacidades, a partir dos conhecimentos e das habilidades específicas da profissão, de forma responsável, flexível e rigorosa que lhe permita satisfazer suas motivações e suas expectativas de desenvolvimento profissional e pessoal.

Essas dimensões podem ser referidas a qualquer cidadão, desde um aluno, um professor até qualquer profissional de uma determinada área.

Já a palavra “informação” origina-se do latim *informātīo*, *ōnis* e significa ‘ação de formar, de fazer, fabricação’ (INFORMAÇÃO, 2009, p. 1). Além disso, define-se como:

1 Ato ou efeito de informar(-se); 2 Conjunto de conhecimentos acumulados sobre certo tema por meio de pesquisa ou instrução; 3 Explicação ou esclarecimento de um conhecimento, produto ou juízo; comunicação; 4 Notícia trazida ao conhecimento do público pelos meios de comunicação; 5 Explicação sobre um processo dado por funcionário de repartição após este ser despachado ou solucionado por autoridade competente; comunicação; 6 Relatório escrito; informe; 7 Conjunto de relatórios que, após analisados, possibilita a um comandante a tomada de decisões. (Militar) e, 8 Presença de minerais que denunciam existência de diamantes em determinada região. (Mineração). (INFORMAÇÃO, p. 1, 2020).

Na união desses dois conceitos, surge, na década de 1970, o termo Competência em Informação, a partir do momento em que a recuperação da informação precisou buscar meios para organizá-la, armazená-la e recuperá-la (BELLUZZO; FERES, 2016).

O termo foi utilizado pela primeira vez no ano de 1974, por Paul G. Zurkowsky, na época, presidente da Information Industry Association, além de membro da Comissão Nacional de Bibliotecas e Ciência da Informação Programa Nacional de Serviços de Biblioteca e Informação (do inglês: National Commission on Libraries and Information Science National Program on Library and Information

Services). (ZURKOWSKI, 1974). Por meio dessa Comissão foi criado, à época, um relatório intitulado As relações e Prioridades do Ambiente do Serviço de Informação (do inglês: The Information Service Environment Relationships and Priorities). (ZURKOWSKI, 1974)

Segundo Zurkowski (1974, p. 27), a Comissão tinha como objetivo principal ser “direcionada ao estabelecimento de um grande programa nacional para alcançar alfabetização universal de informações até 1984”. Nesse relatório de 30 páginas, Zurkowski descreveu serviços prestados por bibliotecas, indústrias e enfatizou a transição a qual estavam passando por conta das novas tecnologias de processamento da informação.

Tudo isso relacionado ao que denominavam de ‘indústria da informação’, a qual envolveria a relação mútua de bibliotecas, empresas governamentais e não governamentais, a fim de se expandir e de se construir capacidades para todos os cidadãos dos Estados Unidos da América (EUA), supondo que isso iria criar novas oportunidades para todos, pois, as pessoas

treinadas a partir de recursos informacionais no seu trabalho podem ser consideradas alfabetizadas em informação. Elas aprenderam técnicas e **habilidades** para utilizar a ampla gama de ferramentas de informação, bem como fontes primárias na moldagem de soluções de informação para seus problemas. (ZURKOWSKI, 1974, p. 6, tradução nossa, grifo nosso).

Ou seja, percebeu-se que pessoas que recebiam treinamentos no trabalho, conseguiriam desenvolver habilidades relacionadas à informação. Sendo assim, esse público representava uma parcela da população que tinha acesso aos recursos informacionais, mas não somente eles deveriam ser alfabetizados informacionalmente, mas, sim, toda a população nacional, por meio da criação de programas educacionais. (ZURKOWSKI, 1974). De acordo com Zurkowski “ser instruído em informação significa ser capaz de encontrar o que é conhecido ou conhecível sobre qualquer assunto”. (ZURKOWSKI, 1974, p. 23, tradução nossa).

Bruce (1997) relacionou o termo ao ambiente universitário apresentando as ‘sete faces da alfabetização da informação’ baseadas em experiências de aprendizado em Tecnologia da Informação (TI), em fontes de informação, no processo de informação, em controle de informações, em construção do conhecimento, em extensão do conhecimento e, por fim, em sabedoria. Nesse mesmo artigo a autora define a alfabetização da informação como sendo

A capacidade de acessar, avaliar, organizar e usar informações para aprender, resolver problemas, tomar decisões – formalmente contextos informais de aprendizagem, no trabalho, em casa e em ambientes educacionais. (BRUCE, 1997 apud BRUCE, 2003, p. 4, tradução nossa).

Ainda para a autora, uma característica do aprendiz está relacionada ao ser reflexivo e cognitivo. Stern (2002 apud BRUCE, 2003, p. 3, tradução nossa) afirmou que o espectro da alfabetização está relacionado a:

- Alfabetização alfabética - nome de escrita;
- Alfabetização funcional – leitura e escrita;
- Alfabetização social – comunicação em contexto cultural;
- Alfabetização de informações – localização crítica, avaliação e uso de informações e,
- Alfabetização de informações digitais – aplicação da alfabetização de informações no ambiente digital.

Outro marco importante para a Colinfo ocorreu em 2005, quando foi realizado na Biblioteca de Alexandria, no Egito, um Colóquio sobre a *Information Literacy*, o qual resultou em um relatório denominado de Proclamação de Alexandria. O evento foi patrocinado pela United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura - UNESCO), National Forum on Information Literacy (NFIL) e pela International Federation of Library Associations and Institutions (Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias – IFLA). Naquela época, mundo afora, já se reforçava a importância que a alfabetização digital devia ter na vida das pessoas. (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS, 2006).

Nesse Colóquio ficou proclamado que “a alfabetização da informação e o aprendizado ao longo da vida são os faróis da Sociedade da Informação, iluminando os cursos de desenvolvimento, prosperidade e liberdade” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS, 2006, p. 3, tradução nossa). Além disso, a

alfabetização da informação está no centro do aprendizado ao longo da vida. Permite que as pessoas em todas as esferas da vida busquem, avaliem, usem e criem informações efetivamente para atingir seus objetivos pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. **É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social de todas as nações.** (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS, 2006, p. 3, grifo nosso, tradução nossa).

Ou seja, é direito de todo cidadão poder ter acesso ao mundo digital e a inclusão faz parte desse processo. Nesse sentido, em algum momento o cidadão

poderá tornar-se competente em informação. Segundo a American Library Association (ALA) para uma pessoa ser competente em informação

ela deve ser capaz de reconhecer quando as informações são necessárias e ter a capacidade de localizar, avaliar e usar efetivamente as informações necessárias [...]. Em última análise, as pessoas instruídas na informação são aquelas que aprenderam a aprender. Eles sabem como aprender porque sabem como o conhecimento é organizado, como encontrar informações e como usar as informações de maneira que outras pessoas possam aprender com elas. São pessoas preparadas para a aprendizagem ao longo da vida, porque sempre podem encontrar as informações necessárias para qualquer tarefa [...]. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 1989, p. 1, tradução nossa).

Nesta mesma concepção segue a IFLA, representada por Lau (2008), em suas Diretrizes de Habilidades em Informação (DHI) na qual se afirmou que essa definição abrange todo o contexto relacionado à ColInfo.

Outro documento de responsabilidade da Association of College and Research Libraries (ACRL), por meio da divisão da ALA, diz respeito a padrões de competência de alfabetização de informações para o ensino superior. Esse documento aponta para a mesma definição sobre *Information Literacy* indicada acima. Ainda segundo a ACRL/ALA, um indivíduo ‘alfabetizado informacionalmente’ é capaz de:

- determinar a extensão das informações necessárias;
- acessar as informações necessárias de forma eficiente;
- avaliar as informações e suas fontes criticamente;
- incorporar informações selecionadas com base no conhecimento de alguém;
- utilizar informações efetivamente para estabelecer um propósito específico;

e, por fim,

- entender as questões econômicas, legais e sociais que envolvem o uso da informação e o acesso e o uso de informações éticas e legais. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000, p. 2, tradução nossa).

Lau (2008, p. 8) completou essa definição quando afirmou que “para ser uma pessoa competente em informação, deve saber como se beneficiar do mundo de conhecimentos e incorporar a experiência de outros em seu próprio acervo de conhecimentos”. Ou seja, é o aprender ao aprender ao longo da vida já que o aprendizado é incessante.



Em 2016, um novo documento da ACRL/ALA redefine o termo *information literacy*, pois foi preciso acompanhar as mudanças ao longo dos anos e, assim, ficou definida como sendo

o conjunto de habilidades integradas que abrangem a descoberta reflexiva da informação, a compreensão de como informações são produzidas e valorizadas, e o uso de informações na criação de novos conhecimentos e na participação ética em comunidades de aprendizagem. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2016, p. 8, tradução nossa).

O termo competência da informação está relacionado diretamente ao tripé das competências denominado de Conhecimento, Habilidade e Atitudes (CHA) que podem ser defendidos como:

**Conhecimento:** conjunto de conteúdos obtidos predominantemente por meio de exposição, leitura e reelaboração crítica que possibilitam ao profissional o domínio cognitivo de um saber e a capacidade de tomar decisões e resolver problemas em sua área de atuação [...]. **Habilidade:** Conjunto de práticas adquiridas, sobretudo por demonstração, repetição e reelaboração crítica que fornecem ao profissional o domínio psicomotor, a perícia de um saber fazer e a capacidade de tomar decisões e resolver questões no seu campo de atuação [...]. **Atitudes:** Conjunto de comportamentos adquiridos por intermédio de observação, introjeção e reelaboração crítica que conferem ao profissional o domínio ético e afetivo de um saber ser e saber conviver, além da capacidade de tomar decisões e de solucionar problemas na sua área de atuação [...]. (SAUPE *et al.*, 2006, p. 33).

Diante disso, percebe-se que as pessoas que têm competência em informação

podem **desenvolver habilidades** relativas ao manuseio dos diversos recursos informacionais, conhecimentos sobre as diversas fontes de informação existentes, valores que permitem que o indivíduo reconheça suas necessidades informacionais e saibam acessar, avaliar e apropriar as informações recuperadas e atitudes para pensar criticamente diante do universo informacional. (CONEGLIAN; SANTOS; CASARIN, 2010, p. 260, grifo nosso).

Ou seja, se a pessoa conseguir adquirir esses conhecimentos prévios em relação à busca de solução para suas necessidades informacionais poderá tornar-se autônoma, podendo utilizar seu conhecimento nesta sociedade da informação, sendo assim,

Formar usuários competentes em informação significa possibilitar que eles compreendam as propriedades e a organização da informação para que reconheçam suas necessidades e possam de fato selecionar, utilizar e avaliar aquela que pode solucionar os seus problemas informacionais. (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 39).

A autonomia no aprendizado abrirá portas para que as pessoas alfabetizadas informacionalmente, ao menos, tenham noção de como e onde podem buscar sanar suas dúvidas informacionais, seja relacionada a uma pesquisa acadêmica, profissional e/ou para o seu lazer.

A autonomia possui vários vieses, dentre eles, pode-se citar: o político, o filosófico, o sociológico, o psicológico, a saber:

Etimologicamente autonomia significa o poder de dar a si a própria lei, autós (por si mesmo) e nomos (lei). Não se entende este poder como algo absoluto e ilimitado, também não se entende como sinônimo de auto-suficiência. Indica uma esfera particular cuja existência é garantida dentro dos próprios limites que a distinguem do poder dos outros e do poder em geral. (ZATTI, 2007, p. 12).

Isso significa que uma pessoa autônoma não necessariamente será autossuficiente na busca por suas necessidades informacionais, pode ser que em algum momento ela necessite de ajuda para tal finalidade, mas ela terá um norte de como pesquisar, selecionar e avaliar sozinha suas demandas informacionais no mundo digital.

Relacionada à educação, a autonomia é um dos seus pilares. As pessoas precisam conseguir desenvolver suas habilidades para alcançarem sua independência dentro do processo ensino-aprendizagem (CENTRO DE REFERÊNCIA EDUCAÇÃO INTEGRAL, 2017).

Ainda para o Centro de Referência em Educação Integral (2017, p. 1) o conceito pode ser entendido como “a capacidade de elaborar uma reflexão crítica diante da realidade e do conteúdo apresentado, adquirindo liberdade intelectual e possibilitando novas conexões para além das instituições”. Dessa forma, a autonomia digital poderá incluir as pessoas, seja para o convívio familiar, estudantil e/ou de trabalho, já que na atualidade quase tudo gira em torno de tecnologias, e

Nesse contexto, **a apropriação da cultura digital passa a ser fundamental**, uma vez que ela já indica intrinsecamente um processo crescente de reorganização das relações sociais mediadas pelas tecnologias digitais, afetando em maior ou menor escala todos os aspectos da ação humana. (PRETTO, 2008, p. 78, grifo nosso).

Assim, a autonomia relacionada ao processo de ensino-aprendizagem no quesito das tecnologias remete-se à sua inclusão no uso destas. E a sua capacidade de aprender a utilizar estes recursos está relacionada à competência.

Para Dudziak (2003), no Brasil já se percebia uma dificuldade na tradução de *Information Literacy* para o português, o termo ainda não era bem definido, o que persiste nos tempos atuais, já que possui ainda várias traduções, dentre elas: alfabetização informacional, letramento, literacia, fluência informacional e competência em informação.

Porém, para a autora, o uso da expressão **competência em informação** parece ser a mais adequada, “em função de sua definição voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, que implica mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor”. (DUDZIAK, 2003, p. 24, grifo nosso).

Para a Sociedade de Bibliotecas Universitárias, Nacionais e Universitárias (SCONUL) (do inglês: The Society of College, National and University Libraries), as pessoas alfabetizadas em informações “demonstrarão consciência de como coletam, usam, gerenciam, sintetizam e criam informações e dados de maneira ética e terão as habilidades de informação para fazer isso de forma eficaz”. (SCONUL, 2011, p. 3).

Em 2013, a UNESCO publicou por meio do professor Dr. Woody Horton Jr., um documento denominado “uma visão geral da *Information Literacy*”, para o qual foram convidados diversos autores, professores e pesquisadores de diferentes países para relatar acerca da designação e apresentação sobre a denominação escolhida acerca da *Information Literacy*. No Brasil, a representante foi a professora Elisabeth Adriana Dudziak, que, na época, era Diretora da Divisão de Inovação e Desenvolvimento do Sistema Integrado de Bibliotecas da Administração Central da Universidade de São Paulo. (HORTON JR., 2013).

Dudziak participou por anos das reuniões na UNESCO, para a tradução do conceito no país. Nesse documento a autora “preparou esta lista parcial de sites, publicações e documentos selecionados, [...] do idioma português do Brasil”. (HORTON JR., 2013, p. 172, tradução nossa). Sendo a confirmação de que o termo sugerido por ela fosse o mais plausível a ser usado no país.

Dentre os 42 idiomas do mundo que apresentaram seus termos correlacionados à *Information literacy* destacam-se, também, o português de Portugal: literacia informacional; no idioma espanhol: Alfabetización informacional, Competencias informacionales, Desarrollo de habilidades informativas e Destrezas de informaciones; e, por fim, no inglês (UK e USA) *information literacy*, pois são termos que ora aparecem relacionados nesta dissertação.

Belluzzo (2005, p. 44, grifo nosso) afirma que a competência em informação apresenta diferentes percepções que podem ser sintetizadas a seguir, sendo elas:

**Digital** – concepção com ênfase na tecnologia da informação e da comunicação;

**Informação propriamente dita** – concepção com ênfase nos processos cognitivos, e

**Social** – concepção com ênfase na inclusão social, consistindo em uma visão integrada de aprendizagem ao longo da vida e exercício de cidadania.

Ainda, para Belluzzo (2005), a partir dessas percepções é necessário que as pessoas precisem ser educadas para obterem conhecimento nas grandes áreas apresentadas no Quadro 1.

Quadro 1 - Conhecimentos que devem ser adquiridos

<b>Desenvolvimento de processamento de dados e de informação</b>	o que é novo é possível utilizar (programas, aplicações e técnicas) para o tratamento adequado de dados e informação, permitindo fazer o mesmo de forma diferente e com custo/esforço menor.
<b>Conceitos básicos de hardware e software</b>	(material e lógica) e dos ambientes que estes geram, impactando a eficiência (aproveitamento dos recursos disponíveis) e a eficácia (nível de sucesso do alcance das metas e dos resultados propostos) do desempenho das pessoas, o que permitirá a agregação de valor ao trabalho e a obtenção do novo conhecimento.
<b>Impacto social resultante do uso de computadores e tecnologias associadas</b>	saber examinar a concepção, usos e consequências das TICs nos modos em que estão sendo utilizadas para a interação entre as pessoas, nas organizações e nos diferentes contextos culturais.
<b>Formas de utilização das TIC nas diferentes áreas do saber</b>	adotando uma postura multifuncional e multidisciplinar na gestão da informação e da comunicação.

Fonte: Belluzzo (2005, p. 44).

E, para que as pessoas sejam ensinadas em relação ao desenvolvimento de suas habilidades, é preciso criar meios que sejam condizentes a isso.

Os modelos, programas de Colnfo e diretrizes para o seu desenvolvimento auxiliam na criação e na implementação de um programa de Colnfo, pois poderão servir como base para tal finalidade.

## 2.2 MODELOS DE PROGRAMAS DA COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO

Com o desenvolvimento da Colnfo foram criados modelos de programas para

facilitar o uso inteligente da informação. Na década de 1980 surgiram os primeiros modelos, como o proposto pela bibliotecária norte-americana Carol Collier Kuhlthau: o modelo Processo de Pesquisa de Informações, do inglês Information Search Process (ISP) (RUTGERS SCHOOL OF COMMUNICATION AND INFORMATION, 2020).

O primeiro estudo realizado por Kuhlthau foi em 1985, com 25 alunos da *High School*, do segundo ano, sendo ele intitulado “Uma abordagem de processo para a instrução de habilidades da biblioteca”. (RUTGERS SCHOOL OF COMMUNICATION AND INFORMATION, 2020, p. 1, tradução nossa). Por meio desse estudo foi percebido que o modelo serviria não só para as bibliotecas, mas, também, para o trabalho em outras áreas que abordavam a busca e o aprendizado de informações. (KUHALTHAU; MANIOTES; CASPARI, 2007).

O ISP é um dos modelos mais citados internacionalmente na Biblioteconomia e na CI, ele identifica três domínios da experiência: o afetivo (sentimentos), o cognitivo (pensamentos) e o físico (ações) comuns a cada estágio. Seu ponto central é a incerteza, ou seja, no processo da busca pelas informações haverá a incerteza e ela aumentará e diminuirá neste processo, aumentando geralmente no começo e, na medida em que o processo avança, a incerteza e ansiedade vão diminuindo. (RUTGERS SCHOOL OF COMMUNICATION AND INFORMATION, 2020).

O modelo do ISP é estruturado em uma visão holística da busca de informações, a partir do ponto de vista do usuário em seis etapas:

- Iniciação, quando uma pessoa se conscientiza pela primeira vez da falta de conhecimento ou compreensão e sentimentos de incerteza e apreensão são comuns.
- A seleção, quando uma área geral, tópico ou problema é identificado e a incerteza inicial muitas vezes dá lugar a um breve senso de otimismo e uma prontidão para iniciar a busca.
- A exploração, quando informações inconsistentes e incompatíveis são encontradas e a incerteza, a confusão e a dúvida aumentam frequentemente e as pessoas se encontram "na queda" da confiança.
- Formulação, quando uma perspectiva focada é formada e a incerteza diminui à medida que a confiança começa a aumentar.
- A coleta, quando se reúne informações pertinentes à perspectiva focal

e a incerteza diminui à medida que o interesse e o envolvimento se aprofundam.

- Apresentação, quando a busca é concluída com um novo entendimento permitindo que a pessoa explique seu aprendizado para os outros ou de alguma forma colocar o aprendizado para usar. (RUTGERS SCHOOL OF COMMUNICATION AND INFORMATION, 2020).

Além desses seis estágios do modelo criado, existe a ferramenta de avaliação que é utilizada no final dos estágios e que serve para avaliar o que foi aprendido, os problemas encontrados, a reflexão do processo com um todo, verificando, assim, os pontos fortes e fracos. (KUHLTHAU; MANIOTES; CASPARI, 2007).

Além disso, toda avaliação permite uma autoavaliação de cada parte do processo, permitindo a melhoria. Não sendo essa ferramenta considerada como uma avaliação propriamente dita, mas, sim, como uma experiência de aprendizagem. (KUHLTHAU; MANIOTES; CASPARI, 2007).

Outro modelo, criado em 1999, e publicado pelo Grupo de Trabalho da Sociedade de Bibliotecas Universitárias, Nacionais e Universitárias, do inglês The Society of College, National and University Libraries (SCONUL) sobre Literacia da Informação foi: “Competências de informação em educação: um documento de posição da SCONUL” (SCONUL, 2011, p. 1, tradução nossa), apresentando os Sete Pilares da Informação - Modelo de habilidades.

Desde então, o modelo foi seguido por bibliotecários e professores em todo o mundo como um meio de ajudá-los a prover habilidades de informação a seus alunos. Em 2011, ele foi atualizado e expandido e foi denominado de “Literacia da Informação”, porém

Para que o modelo seja relevante para diferentes comunidades e idades dos usuários, o novo modelo é apresentado como um modelo genérico de "núcleo" para o Ensino Superior, ao qual uma série de "lentes", representando os diferentes grupos de alunos, que podem ser aplicadas. (SCONUL, 2011, p. 2, tradução nossa).

“O modelo é concebido como um ‘edifício’ circular tridimensional, alicerçado em um *Framework* que compreende o mundo da informação tal como é percebido por um indivíduo naquele momento”. (SCONUL, 2011, p. 4, tradução nossa).

A natureza desse modelo é circular, mas o processo não é linear, ou seja, uma pessoa pode estar simultaneamente desenvolvendo mais de um dos sete pilares separadamente, porém, na prática, acredita-se que eles estão intimamente ligados. (SCONUL, 2011).

Além disso, cada pilar é descrito por uma série de afirmações relacionadas a um conjunto de habilidades/competências e um conjunto de atitudes/entendimentos e, com isso, “espera-se que, à medida que a pessoa se torne mais alfabetizada em informação, ela demonstre mais dos atributos em cada pilar e assim possa mover-se para o topo do pilar”. (SCONUL, 2011, p. 4, tradução nossa).

Os sete pilares são (SCONUL, 2011, p. 5-10):

- 1) Identificar (*Identify*): Ser capaz de identificar uma necessidade pessoal de informações;
- 2) Escopo (*Scope*): Poder avaliar o conhecimento atual e identificar lacunas existentes;
- 3) Planejar (*Plan*): Poder construir estratégias para localizar informações e dados;
- 4) Reunir (*Gather*): Poder localizar e acessar as informações e dados de que precisam;
- 5) Avaliar (*Evaluate*): Poder rever o processo de pesquisa e comparar e avaliar informações e dados;
- 6) Gerenciar (*Manage*): Poder organizar informações profissional e ética e, por fim,
- 7) Apresentar (*Present*): Poder aplicar o conhecimento adquirido: apresentando os resultados de suas pesquisas, sintetizando novas e antigas informações e dados para criar novos conhecimentos e disseminá-los de várias maneiras.

Outro modelo utilizado para auxiliar no desenvolvimento de competências foi modelo denominado de Estratégia de Resolução de Problemas de Informações (THE BIG6, 2019, p. 1, tradução nossa) (do inglês: Information Problem Solving Strategy - BIG6 skills).

Desenvolvido nos Estados Unidos em 1988, por Mike Eisenberg e Bob Berkowitz, o modelo é utilizado para auxiliar

qualquer pessoa a resolver problemas ou tomar decisões usando informações. Alguns chamam isso de alfabetização da informação, investigação, habilidades de pesquisa ou um processo de solução de problemas da informação. (THE BIG6, 2019, p. 1, tradução nossa).

Os seis estágios do BIG6 são subdivididos em subestágios, tornando o processo mais eficiente para ser colocado em prática e atendendo todas as

necessidades, desde o início da busca até a finalização do processo para verificar se a necessidade informacional foi atendida como o esperado. No Quadro 2 é demonstrado o processo.

Quadro 2 - Estágios do BIG6

<b>ESTÁGIOS</b>	<b>SUBESTÁGIOS</b>
1. Definição da tarefa.	1.1 Definir o problema de informação e 1.2 Identificar as informações necessárias.
2. Estratégias de busca de informações.	2.1 Determinar todas as fontes possíveis e 2.2 Selecionar as melhores fontes.
3. Localização e Acesso.	3.1 Localizar fontes (intelectual e fisicamente) e 3.2 Encontrar informações nas fontes.
4. Uso da informação.	4.1 Empenhar-se (por exemplo, ler, ouvir, visualizar, tocar) e 4.2 Extrair informações relevantes.
5. Síntese.	5.1 Organizar as várias fontes e 5.2 Apresentar as informações.
6. Avaliação.	6.1 Julgar o produto (eficácia) e 6.2 Julgar o processo (eficiência).

Fonte: The Big6 (2019, p. 1, tradução nossa).

Outro modelo é o EXtending Interactions with Texts (EXIT) foi criado por David Wray e Maureen Lewis em 1997, com o objetivo de perceber as interações infantis com os textos, porém percebe-se que esse modelo pode ser utilizado em outras áreas que envolvem o ensino e a aprendizagem já que ele “oferece uma oportunidade para que todos possam contribuir e aprender”. (BELLUZZO, 2018, p. 39). Este modelo é um dos que foi utilizado no projeto piloto de um programa de competência em informação.

O modelo é formado por dez etapas, sendo elas: Relembrando conhecimentos prévios (o que eu já sei sobre esse assunto?); Estabelecendo objetivos (o que eu preciso descobrir?); Localizando a informação (onde e como vou obter essa informação?); Adotando uma estratégia adequada (como devo usar esta fonte de informação?); Interagindo com o texto (o que posso fazer para entender melhor isso?); Acompanhando o processo de compreensão (o que eu posso fazer se houverem partes que eu não entender?); tomando notas (o que devo anotar a partir desta informação?); Avaliando a informação (devo acreditar nesta informação?); Apoiando a memorização (como posso me lembrar das partes importantes?) e, por



fim, Comunicando a informação (como devo deixar outras pessoas saberem sobre isso?) (WRAY, LEWIS, 1997, p. 7, tradução nossa).

Este modelo foi descrito na metodologia, pois foi usado como base para a implementação do projeto piloto do programa de ColInfo que foi elaborado nesta pesquisa, conforme a subseção 5.3 desta dissertação. Mas a implementação desses modelos precisa ser avaliada para melhorar o programa a ser elaborado, podendo, com isso, elucidar os pontos fracos e utilizar os fortes como exemplos a serem seguidos.

Alguns instrumentos são utilizados para avaliação da ColInfo, Mata (2012) destaca os mais utilizados (Quadro 3). Eles servem para avaliar a aprendizagem dos estudantes e do programa em si.

Quadro 3 - Principais instrumentos para avaliação da competência em informação.

<b>Instrumentos</b>	<b>Características</b>
Survey	Podem produzir resultados mais representativos da população que está sendo pesquisada do que outras técnicas, por coletar mais dados. Esta característica é importante quando se pretende trabalhar com uma população ampla, pois facilita a organização dos dados em larga escala.
Entrevista	Podem produzir resultados mais intensos e ricos, e são efetivas no estudo das percepções e sentimentos dos participantes dos programas. No entanto, as entrevistas consomem muito tempo. Existem três tipos de entrevistas: a informal, a guiada e a aberta.
Grupo focal	É uma entrevista face a face com um grupo, que pode ser de seis a 20 pessoas, e foca um assunto ou tópico específico. Pode durar de cerca de vinte minutos a uma hora e meia. Este tipo de técnica qualitativa tem sido cada vez mais frequente nas pesquisas realizadas em bibliotecas.
Testes de conhecimento	Focam os conteúdos trabalhados durante o programa, de forma a identificar os conceitos que os estudantes aprenderam. O número de questões é variável: pode ser pequeno, mas em alguns casos é compreensível que seja relativamente extenso. Em um programa de competência em informação pode ser apropriado aplicar um pré e pós-teste para avaliar melhor os resultados.
Mapa conceitual	É uma representação gráfica da forma como as pessoas organizam seu conhecimento. Ele oferece oportunidades únicas para ajudar os estudantes a integrar conceitos novos à sua base de conhecimento prévios sobre o processo de busca, avaliação e uso da informação.
Portfólios	É uma coleção de trabalhos reunidos sobre um tema ou período. Para os bibliotecários, eles oferecem uma rara oportunidade de lançar um olhar inclusivo sobre as competências informacionais de estudantes e sobre o desenvolvimento destas habilidades no decorrer do programa.

Listas de verificação	É uma lista que guia os estudantes ao longo de suas tarefas, inclui as diferentes etapas, níveis ou situações em que é necessário possuir atenção. Elas podem ser aplicadas no início do programa, de modo a orientar os estudantes em suas tarefas relacionadas à competência em informação.
Rubricas	Refere-se ao monitoramento estruturado que busca guiar o estudante para alcançar um desempenho melhor. Pode incluir uma lista de atributos que os estudantes devem realizar em suas atividades de aprendizagem
Análise de bibliografias (referências)	Refere-se à qualidade das referências produzidas pelos estudantes em seus trabalhos. Tem por finalidade verificar a utilização de variadas fontes de informação, sua relevância e confiabilidade.
Autoavaliação	Permite aos alunos verificarem os próprios erros, tendo a oportunidade de corrigi-los. Considera-se um método secundário utilizado junto com outro instrumento mais objetivo.
Dialogar	É uma técnica baseada na discussão com os aprendizes, entre os aprendizes ou entre a classe inteira. Permite apresentar e discutir oralmente o processo de desenvolvimento de habilidades em informação. Pode ser aplicado no decorrer do programa.

Fonte: Mata (2012, p. 150).

Por meio dos instrumentos apresentados será possível uma avaliação de um programa de ColInfo e ela poderá dizer se os objetivos propostos foram alcançados bem como mostrar as melhorias a serem realizadas para que os próximos programas possam ser ofertados. Pois,

**Os programas de competência informacional desenvolvidos no decorrer do período de formação escolar e/ou acadêmica são formas sistemáticas de desenvolver as habilidades mencionadas, contribuindo significativamente para o aprendizado e na formação de estudantes e de futuros profissionais.** Para tanto, ressalta-se que somente por meio da avaliação é possível mensurar as habilidades desenvolvidas, verificar se o programa conseguiu alcançar seus resultados, bem como oferecer um retorno para a instituição sobre o impacto do programa no processo de ensino-aprendizagem. (MATA, 2012, p. 152, grifo nosso).

Com isso, alguns destes instrumentos serão e poderão ser usados para avaliar o programa de ColInfo a ser implementado, além de que os próprios participantes poderão avaliar o seu aprendizado.

Percebe-se diante desse contexto que todos os modelos apresentados se assemelham entre si em algumas partes e, em outras, se complementam. Mas todos têm o mesmo objetivo: que os cidadãos se tornem capazes de conseguir buscar, selecionar, usar e avaliar a informação a ser utilizada em sua demanda

informacional.

Para melhor entender como deve ser elaborado um programa de competência em informação, na próxima subseção são apresentadas diretrizes que abordam a elaboração de um plano estratégico que poderá ser utilizado na metodologia de um plano de ação. Cabe salientar que existem várias diretrizes, porém foram elencadas as que foram utilizadas como modelo na criação do projeto piloto do programa de ColInfo desta pesquisa.

### **2.2.1 Diretrizes para o desenvolvimento de competência em informação**

Em 2007, a Federação Internacional de Associações e Instituições Bibliotecárias (IFLA) criou as Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente, as quais foram elaboradas pela Seção de Habilidades em Informação (InfoLit), da IFLA. Jesús Lau, na época presidente da Seção, recebeu comentários, sugestões e novas contribuições de vários profissionais da informação de diferentes partes do mundo para a composição dessas Diretrizes. (LAU, 2008, p. 1).

Essas Diretrizes foram criadas com o objetivo de “proporcionar uma estrutura prática para os profissionais da informação que sentem a necessidade ou estão interessados em iniciar um programa de desenvolvimento de habilidades em informação”. (LAU, 2008, p. 1).

Ainda segundo Lau (2008, p. 22), para a elaboração de um programa de Desenvolvimento de Habilidades em Informação (DHI) é preciso preparar e acompanhar um plano de ação detalhado que contribua com ideias para o desenvolvimento do que se deseja alcançar. Este plano deve ser condizente com as necessidades e características do público pretendido e, além disso, deve ir ao encontro do planejamento estratégico de cada instituição (LAU, 2008).

O plano estratégico sugerido por Lau deve conter os passos expostos no Quadro 4.

Quadro 4 - Passos para elaboração de um plano estratégico de ColInfo.

<p><i>Missão.</i> Este item deve enunciar as metas e papéis essenciais do plano de DHI. Evite explicar como planeja cumprir essa missão. Uma declaração de missão:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Inclui sua definição institucional de habilidades em informação.</li> <li>• Acata as políticas de habilidades em informação utilizadas pela biblioteca.</li> <li>• Faz referência às missões da instituição e da biblioteca.</li> <li>• Enfatiza o que é, muito mais do que o como e o porquê.</li> <li>• Indica a participação dos diferentes membros da comunidade: bibliotecários, docentes, pessoal de apoio e administrativos.</li> </ul>
<p><i>Visão.</i> A visão deve ser incluída em uma proposição que defina o que o programa busca conseguir no futuro, seja a curto, médio ou longo prazo: 1, 3 ou 5 anos. A visão deve:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Incluir os resultados do programa de DHI em longo prazo.</li> <li>• Estar redigida em linguagem simples e concisa.</li> <li>• Enfatizar os resultados mais que o como ou o porquê.</li> </ul>
<p><i>Justificativa.</i> A justificativa do programa descreve as razões, necessidades e benefícios de criar um programa de DHI. A extensão desta seção pode ser de uma página ou mais. É muito importante convencer aos grupos potenciais da necessidade de criação do programa de DHI. A justificativa normalmente inclui:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Os desafios de HI dos usuários, por exemplo: que habilidades em informação devem dominar?</li> <li>• Uso qualitativo da informação por usuários potenciais e reais.</li> <li>• Declaração dos benefícios do processo de aprendizagem para os indivíduos e para a instituição.</li> <li>• Estatísticas para respaldar os argumentos.</li> </ul>
<p><i>Forças e fraquezas.</i> Nesta ação faz-se uma breve análise a capacidade da biblioteca de desenvolver o plano de DHI. Deve-se:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Listar todos os fatores da biblioteca que são positivos para o êxito.</li> <li>• Analisar os recursos econômicos e físicos disponíveis na biblioteca.</li> <li>• Incluir, em uma relação em separado, os desafios que a biblioteca poderá enfrentar com a implementação do plano de DHI.</li> <li>• Avaliar as fraquezas em termos humanos, econômicos e de recursos físicos disponíveis na biblioteca para o programa de DHI.</li> <li>• Escreva em enunciados positivos, assumindo que os problemas são oportunidades de crescimento.</li> </ul>
<p><i>Análise ambiental.</i> Analise os fatores internos e externos que contribuem ou limitam o êxito de seu plano de desenvolvimento de habilidades em informação. Esta análise deve</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Relacionar todos os fatores institucionais que ajudam ou limitam o programa.</li> <li>• Avaliar os fatores externos à instituição que possam contribuir ou influenciar as possibilidades do êxito do programa.</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estar redigido utilizando uma linguagem positiva.</li> </ul>
<p><i>Estratégias.</i> Pense acerca da interação entre a administração geral e os princípios que utilizará para conduzir o programa. Inclua:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estratégias orçamentárias que utilizará para financiar o programa.</li> <li>• Descrições das estratégias efetivas e eficientes que aplicará para desenvolver o plano de DHI.</li> <li>• Princípios administrativos relevantes para a administração da biblioteca.</li> </ul>
<p><i>Metas e objetivos.</i> Descreva aqui suas metas gerais. Estas podem ser categorizadas de diferentes modos: um exemplo é agrupá-las por tipo de usuários, tais como: alunos, docentes e pessoal administrativo, ou por disciplinas ou níveis de curso. Os objetivos também podem ser agregados por processos, como desenvolvimento de pessoas, criação de cursos de HI e infraestrutura (adaptar ou criar uma aula eletrônica). Nesta seção:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Cada meta pode estar dividida em metas gerais e específicas, dependendo dos detalhes que necessita ou deseja especificar.</li> <li>• Junto a cada objetivo deve ser indicada a meta ou metas que pretende alcançar.</li> <li>• As metas devem ser específicas e, por outro lado, manter o foco nos resultados de aprendizagem que você sente que devem ser alcançados pelos alunos, mantendo assim uma atuação centrada no estudante.</li> </ul>
<p><i>Ações.</i> Estas são as atividades principais a completar para conseguir cada objetivo. Nesta parte:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Indique as diferentes ações requeridas para alcançar cada meta.</li> <li>• Liste uma ou várias ações, porém seja breve.</li> <li>• Escreva as ações na ordem em que se desenvolverão</li> </ul>
<p><i>Recursos/ Requisitos.</i> Para alcançar suas metas e objetivos é preciso especificar o tipo de recursos que necessita em cada uma das ações. Nesta parte:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Faça uma lista separada para os títulos das ações, sem detalhar.</li> <li>• Quantifique abaixo de cada ação o número e tipo de recursos humanos que necessita.</li> <li>• Descreva os requisitos físicos, tais como: sala, espaço de trabalho, mobiliário, equipamento etc.</li> <li>• Descreva as metodologias, a capacitação e o trabalho administrativo que necessita para desenvolver suas ações.</li> </ul>
<p><i>Orçamento.</i> Estime o custo dos recursos que necessita para desenvolver suas ações. Nesta parte:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estime os custos.</li> <li>• Seja flexível em suas estimativas e indicações.</li> <li>• Os números determinam quanto deverá ser o financiamento para o programa de DHI.</li> <li>• A informação sobre o orçamento determina a exequibilidade das metas e dos objetivos.</li> </ul>

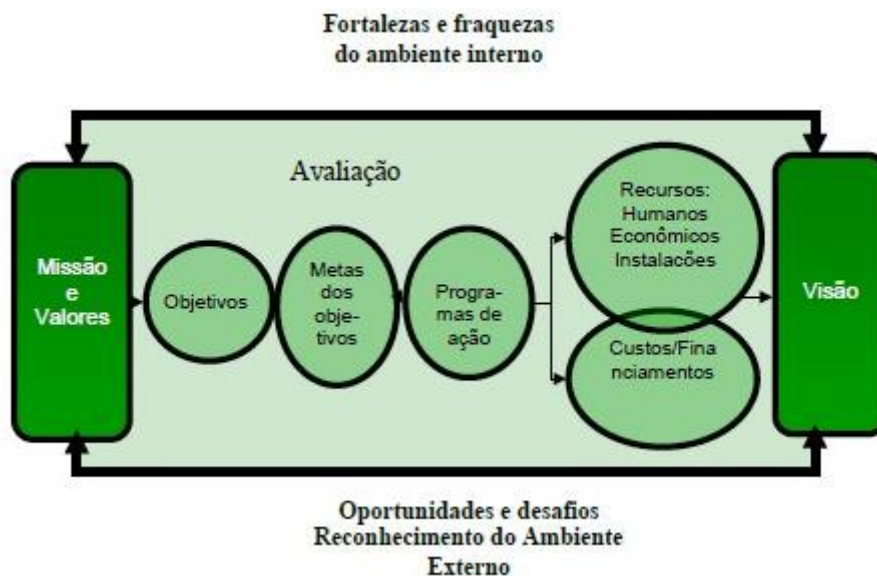
<p><i>Cronograma.</i> Crie uma tabela que indique as datas limite para conseguir os objetivos. Isto será um instrumento de avaliação de acompanhamento do seu programa de DHI. Neste item:</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elabore uma matriz que indique os objetivos, subdivididos em metas, seguidos pelas ações específicas que necessita desenvolver para alcançar cada objetivo.</li> <li>• Faça colunas para as unidades de tempo (dias, semanas, meses e anos).</li> <li>• Assinale o que corresponde à data esperada de início e término de cada ação.</li> <li>• Pode usar cores diferentes para marcar as datas de início e término das ações.</li> </ul>
--	--

Fonte: Lau (2008, p. 22-25).

Sendo assim, percebe-se que um plano de ação envolve mais do que um plano de estratégias: envolve a tomada de decisão quanto ao que se deve ou não ser adotado. Desse modo, “a construção de um plano de ação auxiliará o bibliotecário e sua equipe na elaboração e implementação dos programas que ajudarão a desenvolver ideias relacionadas, bem como: para quê? como? onde? e por quê? utilizá-lo”. (SPUDEIT, 2016, p. 244).

A Figura 1 sintetiza o plano estratégico desenvolvido pela IFLA por meio da Seção de DHI.

Figura 1 - Plano estratégico.



Fonte: Lau (2008, p. 23).

Para a criação de um programa de desenvolvimento de competência em informação é preciso definir as metodologias necessárias para implementá-lo e, ao

final, avaliá-lo.

Pois, acredita-se que a essência de um programa de ColInfo é

As pessoas precisam saber buscar/usar/avaliar/selecionar uma informação para ter escolhas de avaliar, de discernir o que é verdade e o que é falso, o que é certo e o que é errado, o poder de saber ter argumentos, o poder para conhecer as informações e exercer plenamente sua cidadania. (SPUDEIT, 2016, p. 239).

Por isso, o que deve ser levado em consideração na criação de um programa de ColInfo é verificar se este

é apropriado à faixa etária dos participantes; Em que medida corresponde às necessidades específicas dos participantes; Se está efetivamente relacionado com atividades reais de pesquisa; Em que medida é reconhecido e validado; Se existe informação sobre a utilização do modelo com sucesso; Em que medida é articulado com a prática já existente na escola ou no ambiente de trabalho; Se é apoiado por exemplos de atividades e outros recursos. (BELLUZZO, 2011, p. 16).

Como salientado anteriormente, é preciso levar em consideração a realidade de cada indivíduo, características e necessidades, observando o que o público-alvo do programa já traz de conhecimento e experiências prévias. Com base nessas premissas, o plano estratégico poderá ser mais bem elaborado e implementado.

No caso de um programa para o desenvolvimento de competência em informação voltado ao desenvolvimento de habilidades digitais, faz-se necessário, por exemplo, identificar que pode haver casos em que uma pessoa sequer saiba o que é um *mouse* ou como manusear um teclado. Enfim, as verificações sugeridas por Belluzzo (2011) são necessárias para o sucesso de um programa de ColInfo. Na próxima seção são descritas as dimensões da ColInfo, com enfoque nas elencadas por Vitorino e Piantola (2011).

### **2.2.2 Dimensões da competência em informação**

Em seu artigo, Vitorino e Piantola (2011) discorreram sobre as dimensões que consideraram estar relacionadas à Competência Informacional: técnica, estética, ética e política, tendo como base o texto de Rios (2006).

As dimensões da ColInfo relacionam-se à implementação de programas, sendo que por meio delas é “possível desenvolver articulações com o significado de cada uma [...] e que possibilitam elaborar conteúdos destinados a palestras, oficinas, cursos de curta duração [...]”. (VITORINO; PIANTOLA, 2019, p. 97).

As autoras definiram uma dimensão como sendo: “compreendida como uma face, uma parte de um todo que não se mantém sozinha ou sobrevive sem a outra face ou as outras partes – as outras dimensões”. (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p.102). Rios (2011) já apontava que quando se trata da competência pura e simples (a autora associou as dimensões acerca do educador) relacionada à técnica, por exemplo, ela não pode ser desarticulada da dimensão política, pois elas são indissolúveis.

Para Vitorino e Piantola (2011, p. 106), “o domínio da técnica, [...] demanda escolhas e apresenta exigências de caráter social, as quais terão implicações éticas, enquanto a busca estética pela harmonia e pelo bem viver tem na ética seu fundamento apriorístico”.

Ou seja, teoricamente, na prática as dimensões se complementam ou não conseguem agir sozinhas. Cita-se, como exemplo, o caso deste estudo, em que o princípio para a construção do programa de ColInfo a dimensão técnica a qual é a base para que os cidadãos consigam ser incluídos digitalmente e possam ‘saber fazer’, ou seja, precisam desta dimensão para poderem adquirir ou desenvolver habilidades e conseguirem utilizar as ferramentas digitais, porém ela não é única a ser utilizada neste projeto de programa de ColInfo, a dimensão política neste caso, está diretamente relacionada, pois leva-se em consideração os direitos dos cidadãos atores desta pesquisa.

Vitorino e Piantola (2011, p. 102) afirmaram que o termo “técnica” relacionado à dimensão “pode ser definido como uma habilidade ou forma requerida para a realização de determinada ação ou para a execução de um ofício”. Para as autoras esta dimensão é a mais evidente, pois a técnica estabelece relação direta com a ação do indivíduo no conjunto da informação.

Rios (2011, p. 59) salientava que “o saber fazer bem tem uma dimensão técnica, a do saber e do saber fazer, isto é, do domínio dos conteúdos de que o sujeito necessita para desempenhar o seu papel [...]”. Sendo assim, a característica da dimensão técnica, se for comparada com o pensamento de Zurkowski (1974, p. 6), o qual já afirmava que as pessoas “aprenderam técnicas e habilidades para utilizar a ampla gama de ferramentas de informação”, mostra que as dimensões estão pautadas na competência da informação desde seu princípio.

Nesse mesmo sentido, a dimensão técnica relaciona-se a todas as habilidades técnicas descritas no conceito da ColInfo, tal como nas habilidades



digitais conceituadas por DijK e Deursen (2014), que afirmaram que aquelas eram subdivididas em outras habilidades, sendo uma delas a operacional/técnica.

A segunda dimensão apresentada por Vitorino e Piantola (2011) diz respeito à dimensão estética. O termo “estética” é um “[filosofia] ramo da filosofia que se dedica ao estudo do belo, da beleza sensível e de suas implicações na criação artística”. (ESTÉTICA, 2020, p. 1). Já no contexto da “competência informacional, referimo-nos à experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e a sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo”. (VITORINO; PIANTOLLA, 2011, p. 103).

Segundo Rios (2011, p. 64), a dimensão estética “está relacionada à presença da sensibilidade [...]. sensibilidade que o leva a procurar conhecer [...] estar aberto para as diferenças”, essa sensibilidade relacionada ao profissional diz respeito em conhecer seus interagentes, no caso desta pesquisa, isso vai ao encontro do que apontaram Farias e Belluzzo, quando afirmaram que

A aprendizagem por competência requer metodologias consistentes para responder às situações, conflitos e problemas da realidade social, econômica e cultural das pessoas, levando-as a exercícios de progressiva dificuldade e ajudas contingentes, conforme as características que cada pessoa expressa. (FARIAS; BELLUZZO, 2015, p. 44).

Nesse sentido, Vitorino e Piantola (2011) categorizaram a sensibilidade referente às práticas profissionais:

A sensibilidade está vinculada à compreensão do outro como um todo; A sensibilidade está vinculada ao cuidado com os detalhes; A sensibilidade está vinculada à flexibilidade (ou capacidade de ser flexível); A sensibilidade surge a partir da demanda, das necessidades; O bibliotecário não é sensível ou está frágil nessa área; A sensibilidade surge da interação com o outro (usuários, profissionais); A sensibilidade está ligada à emoção e ao coração. (VITORINO; PIANTOLA, 2019, p. 110).

Ainda para as autoras,

a própria informação comporta uma dimensão estética, pois transmite-se aos indivíduos tanto a partir de referenciais do mundo exterior, com base em dados empíricos, verificáveis, objetivos, quanto do interior, por meio da intuição, da sensibilidade, da imaginação e da reflexão pessoal. (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 103).

Por isso, salienta-se que não basta ofertar um programa de ColInfo à comunidade acadêmica da UFSC, é preciso que a sua criação, implementação e avaliação devam sempre ser correlatas ao outro (aos profissionais da equipe entre si

e com os participantes). Além disso, o conhecimento prévio acerca desta comunidade (suas demandas informacionais) poderá facilitar na execução das ações previstas.

Ainda em relação à dimensão estética, esta possui relação direta com a criatividade, ou seja, é preciso ser criativo na hora de elaborar um programa de ColInfo, bem como na sua execução. Segundo Vitorino e Piantola (2019), as categorias da criatividade correlatas à dimensão estética na ColInfo são as seguintes:

1- A criatividade está vinculada à invenção, à inovação, à criação e à imaginação; 2- A criatividade está vinculada ao conhecimento; 3- A criatividade está vinculada à tecnologia; 4- A criatividade surge a partir de problemas/necessidades ou está vinculada à solução de problemas; 5- A criatividade surge da interação com o outro (usuários, profissionais); 6- O bibliotecário não é criativo ou frágil nessa área; 7- A criatividade depende da aplicação de recursos financeiros/de investimentos (surge com a base na falta destes); 8- A criatividade está vinculada à compreensão do outro (no entender o outro) como um todo; 9- A criatividade e a sensibilidade favorecem/garantem o reconhecimento profissional. (VITORINO; PIANTOLA, 2019, p. 109-110).

Para Farias e Belluzzo (2015, p. 98), a criatividade

ocupa um papel estratégico na busca pela inter-relação da aprendizagem por competência e ColInfo, pois ela abrange os campos estético, inventivo e de pensamento científico. As características do pensamento criativo [...] demonstram traços criativos como autonomia, flexibilidade pessoal à abertura de experiência, autoconfiança, iniciativa, persistência e sensibilidade emocional.

Nessa perspectiva, a criatividade relaciona-se com a competência e com a ColInfo; além de os profissionais serem criativos, eles precisam propiciar espaços e promover ações que auxiliem no desenvolvimento da criatividade da sua comunidade.

Outra dimensão apontada por Vitorino e Piantola (2011) diz respeito à ética, “do grego *ēthikē*”, significa que um “conjunto de princípios, valores e normas morais e de conduta de um indivíduo ou de grupo social ou de uma sociedade”. (ÉTICA, 2020. p. 1). A ética e a moral são consideradas um complemento uma da outra e não sinônimos, pois

embora a questão moral integre o universo da ética, pode-se dizer que, enquanto a moral se atém ao estudo das regras de conduta propriamente ditas em um dado segmento social no espaço e no tempo, a ética se preocupa com a reflexão sobre os valores morais, não ditando nem estabelecendo regras e normas de conduta a serem seguidas, mas, na concepção da ética racional [...]. (GUIMARÃES *et al.*, 2007, p. 5).

Vitorino e Piantola (2011, p. 105) corroboraram esse pensamento quando afirmaram que “a ética distingue-se da moral na medida em que esta se constitui a partir de um conjunto de regras e prescrições relacionado a interesses específicos de uma sociedade ou de uma determinada organização”.

A ética é aplicada no cotidiano das pessoas, desde a escola e trabalho até no núcleo familiar, representada não apenas como uma teoria, mas, sim, como uma prática, uma filosofia que está intimamente ligada ao caráter, às ações ou costumes para uma realização própria de um tipo de comportamento de boa conduta, entre o bem e o mal. Existem três dimensões que são complementares à ética: a teoria dos valores, a teoria dos deveres e obrigações e, o resultado e consequências da aplicação desses valores e deveres (MARCONDES, 2017; VALLS, 1994).

Os valores éticos não nascem com as pessoas, “a educação fará a mediação entre o homem e a ética, permitindo que este assuma uma consciência da ética de sua existência com todas as implicações desse fato para a sua vida em sociedade” (SAVIANI, 2001, p. 1).

Essas implicações éticas são importantes no comportamento dos profissionais da informação, pois as TIC, com seu exponencial crescimento no uso das informações e nas suas diferentes formas, deve, ainda, prevalecer à liberdade, igualdade e justiça (BUSTAMANTE-RODRÍGUEZ, 2007).

A dimensão ética relacionada à profissão e à cidadania “diz respeito à orientação da ação, fundada nos princípios do respeito, solidariedade e da justiça, na direção da realização de um bem coletivo”. (RIOS, 2011, p. 92).

No que diz respeito aos interagentes, relacionando-os ao uso das tecnologias, isso requer um cuidado, principalmente o ético, pois a ética está diante de um contexto social, político e cultural, no qual o interagente precisa estar consciente de que as informações disponíveis digitalmente têm seus direitos autorais de forma pública e/ou privada, sendo necessário saber como utilizar e/ou repassar essas informações digitais. Segundo Brisola, Schneider, Silva Júnior (2017), ao lidar com a informação, é necessário saber utilizá-la eticamente, verificando a credibilidade e, com isso, fortalecer a cidadania com o uso responsável.

Permeando ainda pelo campo da ética, diante do acesso à informação pelos computadores, Brisola, Schneider e Silva Júnior (2017) se utilizam de alguns termos geradores, como a ética do computador, a cibernética e a ética em informação,

delimitando, assim, caminhos novos para se discutir a utilização da informação. Nesse ponto, elaborou-se a ética intercultural da informação, que trabalha com a informação dentro das diferentes culturas, verificando, assim, as questões morais dentro daquela sociedade, perante as tecnologias da informação e comunicação.

Nesse contexto informacional, Vitorino e Piantola (2011, p. 106) afirmaram que

as mais recentes reflexões sobre competência informacional referem-se ao componente ético relativo à apropriação e ao uso da informação, o que inclui questões atuais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.

Neste quesito, os profissionais da informação, pautados no seu código de ética, devem buscar a defesa dos interesses dos cidadãos, fundamentados principalmente na liberdade de expressão, acesso à informação e princípios éticos, promovendo programas educacionais que incluam a comunidade acadêmica (foco desta pesquisa), aliados a outros setores das universidades e profissionais qualificados para tal finalidade, minimizando as dificuldades, para que os envolvidos sejam inclusos no meio digital.

Por fim, Vitorino e Piantola (2011) abordaram a dimensão política, que se refere “à consciência e à definição da participação na construção coletiva da sociedade e ao exercício de direitos e deveres” (RIOS, 2011, p. 92), sendo assim:

Uma cidadania ativa e responsável requer que as pessoas estejam aptas e motivadas para exercer seus direitos e deveres em relação à comunidade e ao Estado, participando assim da vida pública. A cidadania, como atividade que visa a um bem comum, articula-se diretamente com o conceito de política. (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 107).

Nesse sentido, todos são considerados cidadãos. Enquanto os profissionais convivem em sociedade, exercem direitos e deveres visando o bem para o convívio social, pois a cidadania

se constitui em um arcabouço de direitos, prerrogativas e deveres que configura um sistema de reciprocidades determinantes da natureza das relações entre os indivíduos entre si e com o Estado. [...]. Sua configuração política normativa mais ampla se expressa através de um conjunto de valores morais e regras jurídicas e sociais que sustentam as relações de reciprocidade e de interdependência entre os indivíduos e os diversos grupos sociais na concretude da ação coletiva. (REGO, 2008, p. 149).

Os direitos dos cidadãos, foco desta pesquisa, dizem respeito à cultura digital. Com relação a essa cultura, Area (2012) descreve as dimensões de competência

• **Dimensão instrumental:** relativa ao domínio técnico de cada tecnologia e seus procedimentos de uso lógico. Ou seja, adquirir conhecimentos e habilidades práticas para o uso de *hardware* (montar, instalar e usar os vários periféricos e dispositivos de computador) e software ou programas de computador (sistema operacional, aplicativos, navegação na Internet, comunicação etc.). • **Dimensão cognitivo-intelectual:** relativa à aquisição de conhecimentos e habilidades cognitivas específicas que permitem pesquisar, selecionar, analisar, interpretar e recriar a enorme quantidade de informações acessadas por meio de novas tecnologias, assim como comunicar-se com outras pessoas por meio de recursos digitais. Ou seja, aprender a usar de forma inteligente a informação para acessá-la, dar sentido, analisá-la criticamente e reconstruí-la pessoalmente. • **Dimensão socio-comunicacional:** relativa ao desenvolvimento de um conjunto de habilidades relacionadas com a criação de textos de natureza diversa (hipertextuais, audiovisuais, icônicas, tridimensionais etc.), difundi-los por meio de diferentes linguagens e ser capaz de estabelecer comunicações fluidas com outras pessoas por meio de tecnologias. Também, supõe-se adquirir e desenvolver normas de comportamento que impliquem em uma atitude social positiva em relação aos outros, como pode ser o trabalho colaborativo, respeito e empatia nas redes sociais. • **Dimensão axiológica:** relativa com a conscientização de que as Tecnologias da Informação e da comunicação não são assépticas nem neutras do ponto de vista social, mas incidem significativamente no ambiente cultural e político da nossa sociedade. Também está relacionada à aquisição de valores éticos e democráticos relacionada ao uso da informação e da tecnologia, evitando condutas de comunicação socialmente negativas. • **Dimensão emocional:** relativa ao conjunto de afetos, sentimentos e impulsos emocionais provocados pela experiência em ambientes digitais. Isso ocorre bem com as ações desenvolvidas em configurações virtuais (como videogames) ou com comunicação interpessoal em redes sociais. A alfabetização nessa dimensão tem a ver com o aprendizado do controle das emoções negativas, com o desenvolvimento da empatia e com a construção de uma identidade digital caracterizada pelo equilíbrio afetivo-pessoal no uso das TIC. (AREA, 2012, p. 30, tradução nossa).

Percebe-se que as dimensões descritas por Area possuem relações com as descritas por Vitorino e Piantola (2011). A dimensão técnica descrita pelas autoras tem ligação direta com a dimensão instrumental descrita por Area (2012). E a dimensão socio-comunicacional diz respeito à dimensão política apresentadas por Vitorino e Piantola (2011) (dimensões base para esta pesquisa).

Nesse âmbito, a ‘cidadania digital’ passa a fazer parte de um direito a todos os cidadãos, sendo que ela se “relaciona à ampliação dos direitos já conquistados nos campos social, político, econômico e cultural também para as redes digitais, principalmente para aquelas que utilizam as tecnologias da informação e comunicação”. (CARVALHO; AMÉRICO, 2014, p. 77).

Sendo assim, a inclusão digital alinhada à dimensão técnica, do saber fazer e fazer bem se entrelaçam no direito que o cidadão tem de estar inserido no ambiente digital, pois

Quando o cidadão passa a ser privado do acesso a determinado

instrumental, também passa a ser privado do seu direito. O Estado, em sua soberania, deve garantir meios para que esse acesso seja possível. Muitos podem dizer que o governo deve priorizar outros direitos mais “urgentes” como a educação, saúde e moradia. Mas é fundamental que se compreenda que a cidadania digital é uma ampliação aos direitos já postos e não pode ser deixada para trás. (CARVALHO; AMÉRICO, 2014, p. 77-78).

Por isso, é tão enfatizado nesta pesquisa que a inclusão digital é um direito que deva ser exercido e como tal deve auxiliar no desenvolvimento das habilidades digitais, tornando os participantes de um programa de ColInfo parte desta sociedade ativa informacionalmente.

Na Figura 2 apresenta-se um quadro que sintetiza as quatro dimensões descritas por Vitorino e Piantola (2011).

Figura 2 - Resumo das características das dimensões da competência informacional.

Dimensão técnica	Dimensão estética	Dimensão ética	Dimensão política
<p>Meio de ação no contexto da informação.</p> <p>Consiste nas habilidades adquiridas para encontrar, avaliar e usar a informação de que precisamos.</p> <p>Ligada à ideia de que o indivíduo competente em informação é aquele capaz de acessar com sucesso e dominar as novas tecnologias.</p>	<p>Criatividade sensível.</p> <p>Capacidade de compreender, relacionar, ordenar, configurar e ressignificar a informação.</p> <p>Experiência interior, individual e única do sujeito ao lidar com os conteúdos de informação e sua maneira de expressá-la e agir sobre ela no âmbito coletivo.</p>	<p>Uso responsável da informação.</p> <p>Visa à realização do bem comum.</p> <p>Relaciona-se a questões de apropriação e uso da informação, tais como propriedade intelectual, direitos autorais, acesso à informação e preservação da memória do mundo.</p>	<p>Exercício da cidadania.</p> <p>Participação dos indivíduos nas decisões e nas transformações referentes à vida social.</p> <p>Capacidade de ver além da superfície do discurso.</p> <p>Considera que a informação é produzida a partir de (e em) um contexto específico.</p>

Fonte: Vitorino e Piantola (2011, p. 109).

Percebe-se que, mesmo que as dimensões política e técnica que serviram como base referencial para a criação do programa de ColInfo desta pesquisa, elas não serão utilizadas isoladamente ou separadamente, pois o cidadão e o profissional precisam ser éticos, precisam conseguir ter uma boa relação entre si, além disso, necessitam pensar no bem como um todo de todos os envolvidos.

Ainda em relação à cultura digital, outros termos foram surgindo com a evolução da tecnologia e o advento da Internet, entre eles a competência e habilidades digitais.

### 3 COMPETÊNCIA E HABILIDADES DIGITAIS

Os modos como as informações são criadas, disponibilizadas e armazenadas para uso futuro passaram por muitas mudanças ao longo do tempo até chegarem ao estado atual, no qual se verifica forte influência tecnológica. O acesso às informações no ambiente digital, por meio da Internet, influenciou igualmente o desenvolvimento de novas habilidades para a competência em informação e fizeram também surgir novos termos que representam o conjunto de habilidades para o uso da informação nesse ambiente.

Um desses termos se refere ao conceito de competência digital, além de outros, tais como: alfabetização e habilidades digitais, os quais serão abordados a seguir.

Paul Gilster define a alfabetização digital (*Digital literacy*) “como sendo a capacidade de entender e usar informações em vários formatos, de uma ampla variedade de fontes, quando apresentada via computadores” (GILSTER, 1997, p. 1, tradução nossa).

Para Bawden (2001, p. 21, tradução nossa), o conceito de alfabetização digital surgiu na década de 1990, mas “foi amplamente popularizado, com ênfase na recuperação de informações e gerenciamento de informações, por Paul Gilster (1997)”. Ainda, para o autor, o conceito defendido por Gilster foi o mais difundido e é utilizado ‘até hoje’, pois ele a define não somente em relação ao uso de teclas, mas, sim, de ideias, ou seja, refere-se à cognição utilizada com base no que se vê na tela de um computador. (BAWDEN, 2001).

Bawden (2001, p. 20, tradução nossa) afirmou que, embora não existisse na época uma lista de habilidades e competências relacionadas à ideia de alfabetização digital, Gilster compilou uma série de habilidades que deveriam compor a alfabetização (ou competência) digital, a saber:

- Montagem de conhecimento, construindo um “acervo de informações confiáveis” de diversas fontes;
- Habilidades de recuperação, além de “pensamento crítico” para fazer julgamentos sobre as informações recuperadas, com cautela quanto à validade e integridade das fontes da Internet;
- Ler e entender material dinâmico e não sequencial;
- Ter consciência do valor das ferramentas tradicionais em conjunto com a mídia em rede;
- Conscientização das ‘redes de pessoas’ como fontes de aconselhamento e ajuda;
- Usar filtros e agentes para gerenciar as informações recebidas; e, por fim,
- Estar à vontade com a publicação e comunicação de informações, bem como acessá-las.

Outros termos ainda foram surgindo e/ou correlacionados ao tema, como, por exemplo, o estudo realizado por Gallardo-Echenique *et al.* (2015), os quais fizeram um levantamento bibliográfico de publicações sobre competência digital entre os anos de 1990 e 2014. Os autores constituíram os termos a partir de documentos políticos, da literatura acadêmica e de práticas de ensino, aprendizagem e certificação.

Foram localizados 73 documentos com os seguintes termos relacionados: Alfabetização Digital, Competência Digital, Alfabetização, e-Habilidades, e-Competência, Alfabetização computacional e Alfabetização midiática (do inglês: *Digital Literacy, Digital Competence, e-Literacy, e-Skills, eCompetence, Computer literacy, and Media literacy*). (GALLARDO-ECHENIQUE *et al.*, 2015, p. 1, tradução nossa).

Para os autores, alguns desses termos estão interligados com a competência digital e outros são considerados diferentes. Os autores constataram que ainda não havia um conceito assentido e nem uma forma correta para classificá-lo, já que “enquanto alguns percebem a competência digital como o uso técnico das TIC, outros a definem de forma mais ampla como aplicação do conhecimento ou habilidades do século 21”. (GALLARDO-ECHENIQUE *et al.*, 2015, p. 2, tradução nossa).

Nesse estudo, os autores concluem que a alfabetização digital é o termo que mais se assemelha com a competência digital, sendo eles intimamente relacionados, mas não idênticos, conforme exposto no Quadro 5.



Quadro 5 - Diferenças entre a competência digital e alfabetização digital.

Competência Digital	Alfabetização digital
Um requisito de empregabilidade da era digital.	Conceituações da mudança de aprendizagem e paradigma na era digital.
Uma conotação de " <b>habilidades</b> ", implicando competência com algumas das aplicações de computador de hoje, incluindo as palavras processamento e e-mail etc.	Abordagens dêiticas <sup>6</sup> para aprender e comunicar.
Conjunto de <b>habilidades</b> necessárias para aplicar tecnologias digitais ao trabalho, lazer e educação.	Conjunto de entendimentos necessários na era digital para entender, produzir e negociar significado em uma cultura composta de imagens, palavras e sons.
<b>Habilidades</b> que as pessoas devem ter na era digital.	Uma suposição de que existem <b>habilidades</b> , consciências e entendimentos que permitirão que os indivíduos primeiro sobrevivam e segundo sejam mais eficazes em seus encontros eletrônicos.
<b>Habilidades</b> para se comunicar com os outros e abordar uma ampla gama de textos em todas as mídias.	Uma combinação de <b>habilidades</b> técnico-processuais, <b>cognitivas</b> e emocionais-sociais.
Uma gama de capacidades ( <b>conhecimentos, habilidades</b> e competências) abrangendo três categorias principais: habilidades de práticas de TIC; Habilidades de usuário de TIC e habilidades de negócios eletrônicos.	Processos de conscientização, confiança, avaliação, reflexão, adaptabilidade e disposição para enfrentar os desafios da era digital.
Capacidade demonstrada de aplicar <b>conhecimentos, habilidades</b> e <b>atitudes</b> (tripé da competência da informação), para alcançar resultados observáveis; desempenho mensurável por meio de rubricas.	<b>Capacidade de entender</b> e usar informações em vários formatos de uma ampla gama de fontes quando isso é apresentado por meio de computadores.
Uso confiante e crítico da Tecnologia da Sociedade da Informação para trabalho, lazer e comunicação.	<b>Complexo cognitivo</b> , motor, sociológico e <b>habilidades</b> emocionais que os usuários precisam para funcionar efetivamente em ambientes digitais.
Sustentado por <b>habilidades</b> básicas em TIC: o uso de computadores para recuperar, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informações, e para comunicar e participar de redes colaborativas via Internet.	Consciência, <b>atitude</b> e <b>habilidades</b> subjacentes necessárias para usar ferramentas digitais adequadamente e refletir sobre esse processo.

Fonte: Gallardo-Echenique *et al.* (2015, p. 11, grifo nosso, tradução nossa).

<sup>6</sup> Dêiticos são elementos linguísticos que indicam o lugar (aqui) ou o tempo (agora) em que um enunciado é produzido e indicam os participantes de uma situação do enunciado (eu/tu). (GALLI, 2013).

Concluiu-se, diante da análise dos autores supracitados, que os termos 'competência digital' e 'alfabetização digital' inter-relacionam-se nos quesitos, habilidades, conhecimento e atitude, necessários e presentes em ambas as abordagens conceituais.

Segundo documento da Comissão Europeia (2007), a competência digital

envolve o uso confiante e crítico da Tecnologia da Sociedade da Informação (IS7) para o trabalho, lazer e Comunicação. É sustentado pelo básico, habilidades em TIC: o uso de computadores para recuperar, avaliar, armazenar, produzir, apresentar e trocar informações, e para comunicar e participar de redes colaborativas pela Internet. (EUROPEAN COMMISSION, 2007, p. 7, tradução nossa).

Porém, uma competência envolve muito mais do que conhecimento e habilidades, envolve também

a capacidade de atender complexo das demandas, aproveitando e mobilizando recursos psicossociais (**incluindo habilidades** e atitudes) em um contexto particular. Por exemplo, a capacidade de se comunicar efetivamente é uma competência que pode se basear no conhecimento de um indivíduo sobre linguagem, habilidades práticas de TI e atitudes em relação aqueles com quem ele ou ela está se comunicando. (ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT, 2005, p. 4, tradução nossa, grifo nosso).

Ferrari (2012) afirmou que para compor a competência digital sete áreas devem ser levadas em consideração, apresentadas na Figura 3.

Figura 3 - Áreas de competência.



Fonte: Ferrari (2012, p. 4, tradução nossa).

O autor ainda salientou que embora algumas dessas áreas sejam previstas para serem utilizadas de formas isoladas, sugere-se utilizar todas juntas de modo equilibrado (FERRARI, 2012).

Cabe ressaltar que cada área junto à competência não resulta no mesmo tipo de aprendizagem, já que **“cada sujeito aprende a seu modo, do seu jeito, dentro de um ritmo e tempo próprios, [e] que as intervenções internas e/ou externas são motivações, estímulos que produzem no sujeito uma forma muito especial de aprender”**. (PEREIRA, 2010, p. 144, grifo nosso). Isso remete à ideia de Belluzzo (2005) de que é necessário considerar as características de aprendizado de cada sujeito.

Ferrari (2012) definiu a competência digital como sendo

**o conjunto de conhecimentos, habilidades, atitudes** (incluindo habilidades, estratégias, valores e consciência) que são necessárias ao usar TIC e meios digitais para realizar tarefas; resolver problemas; comunicar; gerenciar informações; colaborar; criar e compartilhar conteúdo; e construir conhecimento de forma eficaz, eficiente, adequada, crítica,

criativa, autônoma, flexível, ética, reflexiva para o trabalho, lazer, participação, aprendizagem, socialização, consumo e empoderamento. (FERRARI, 2012, p. 43, grifo nosso, tradução nossa).

Ou seja, percebe-se que o significado de competência digital antes era atrelado somente aos aparatos tecnológicos e agora é definida de forma mais abrangente, levando em consideração a cognição alinhada com as percepções que o sujeito tem, parecendo ser a mais coerente em relação à sociedade atual, pois,

Argumentar que a alfabetização [digital] consiste em obter esse tipo de conhecimento instrumental é manter uma visão reducionista, simples e mecanicista da complexidade do treinamento ou da alfabetização nos novos códigos e formas comunicativas da cultura digital. (AREA, 2012, p. 26, tradução nossa).

Nesse mesmo pensamento seguem Corrêa e Garcia-Quismondo (2019), que discutem sobre as habilidades tecnológicas relacionadas apenas como parte de um domínio de aprendizagem que inclui a competência digital, já que

A ideia da utilização competente de aparatos de informática, no entanto, apresenta-se extremamente técnica e, portanto, não consegue abranger a totalidade necessária para desenvolver o conjunto de habilidades cognitivas e de compreensão de conteúdos assim como de atitudes éticas exigidas na sociedade em curso. (CORRÊA; GARCIA-QUISMONDO, 2019, p. 127).

Ainda em relação às competências, o Parlamento Europeu, em 2006, juntamente com Conselho da União Europeia (2006, grifo nosso) propuseram oito competências-chave (“uma referência europeia”) denominadas de “O quadro de referência”, em inglês “The Reference Framework”. (EUROPEAN COMMISSION, 2007, p. 13, tradução nossa).

A sugestão dada foi para que os Estados-Membros envolvidos adotassem essas competências como parte de estratégia ao longo da vida das pessoas, como forma de aprendizado. Ainda definiram competências como sendo “aquelas que todos os indivíduos precisam para realização pessoal e desenvolvimento, cidadania ativa, inclusão social e emprego”. (EUROPEAN COMMISSION, 2017, p. 2, tradução nossa).

Em 2017, essas competências foram aprimoradas pela Comissão Europeia e, neste documento, foi proposta uma “orientação concreta para Estados-Membros implementá-las, avaliá-las e validá-las efetivamente”. (EUROPEAN COMMISSION, 2017, p. 2, tradução nossa).

No Quadro 6 são descritas as competências-chave de 2007 e de 2017.

Quadro 6 - *Framework* de competências-chave.

2007	2017
1) Comunicação na língua materna;	1) Alfabetização Fortalecimento da alfabetização como base para a adesão ao aprendizado e à comunicação em diferentes contextos sociais e culturais;
2) Comunicação em línguas estrangeiras;	2) Línguas Aumentando a capacidade de usar uma variedade de idiomas para ser ativo e melhor lidar com os desafios multilíngues em diversificadas sociedades;
3) Competência matemática e competências básicas em ciência e tecnologia;	3) Ciência, tecnologia, engenharia e matemática Com foco em melhorar a aquisição dessas competências para nutrir compreensão científica;
4) <b>Competência digital;</b>	4 - Digital Fortalecendo o uso confiante e crítico da tecnologia digital, incluindo programação e aspectos relacionados à segurança e cidadania;
5) Aprender a aprender;	5) Pessoal, social e de aprendizagem Melhorando as habilidades necessárias para participar de uma vida social ativa;
6) Competências sociais e cívicas;	6) Cívico Enfatizando a importância da participação democrática, dos valores europeus, desenvolvimento sustentável e alfabetização midiática;
7) Senso de iniciativa e empreendedorismo, e	7) Empreendedorismo Aprimorando atitudes empreendedoras para desbloquear o potencial pessoal, criatividade e auto iniciativa e,
8) Consciência e expressão cultural.	8) Consciência cultural e expressão Aumento das habilidades interculturais e da capacidade de expressar ideias em uma variedade de maneiras e contextos

Fonte: Elaborado pela autora com base em European Commission (2007/2017).

As definições apresentadas no Quadro 6, em relação ao processamento da informação e à competência digital, englobam-se, pois isso

envolve ser uma pessoa autônoma, eficaz, responsável, crítica e reflexiva na seleção, processamento e uso das informações e suas fontes e mídias: oral, impressa, audiovisual, multimídia, digital; esta competição também implica o domínio das linguagens específicas básicas (textual, icônica, visual, sonora) e suas diretrizes de decodificação e transferência. (SEGURA ESCOBAR; LÓPEZ PUJATO; MEDINA BRAVO, 2007, p. 7, tradução nossa).

Para a ACRL/ALA, a alfabetização informacional está diretamente relacionada às habilidades tecnológicas, pois permite que um indivíduo “use computadores, aplicativos de *software*, bancos de dados e outras tecnologias para atingir uma

ampla variedade de objetivos acadêmicos” (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2000, p. 4, tradução nossa).

Percebendo a necessidade de desenvolvimento em habilidades digitais, o Governo brasileiro desenvolveu políticas públicas por meio do Livro Verde organizado por Takahashi, no ano 2000, com vistas à universalização do acesso à informação digital, ou seja, à inclusão de todas as pessoas em relação à alfabetização digital. Neste sentido, o Livro Verde preconizou ser

imprescindível promover a alfabetização digital, que proporcione a **aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores e da Internet**, mas também que capacite as pessoas para a utilização dessas mídias em favor dos interesses e necessidades individuais e comunitários, com responsabilidade e senso de cidadania. (TAKAHASHI, 2000, p. 31).

Diante desse contexto, salienta-se que, independentemente do uso da palavra ‘competência’ ou ‘alfabetização’ no que diz respeito à utilização de aparatos digitais para o acesso à informação, o desenvolvimento de habilidades técnicas, sociais e cognitivas é denominador comum e definidor em ambos os conceitos, bem como é fundamental para compor a competência em informação de maneira mais ampla.

Nesse sentido, torna-se fundamental a esta pesquisa compreender o conceito de habilidade, o qual, segundo Resende (2000),

está mais relacionado com a maneira de executar tarefas, aplicar conhecimentos de agir e pensar. **A habilidade favorece a aplicação da competência e da aptidão. Ter a condição de raciocinar é aptidão; agilidade de raciocínio é habilidade. [...] a habilidade é mais passível de ser treinada ou aperfeiçoada do que a aptidão.** (RESENDE, 2000, p. 37, grifo nosso).

Já a habilidade no ambiente digital é definida por Silva e Behar (2019) como sendo

o gerenciamento de informação, a capacidade de distinguir o virtual do mundo real e ver as conexões entre esses dois domínios, a habilidade para usar os serviços básicos da internet como suporte à criação e à inovação. Em termos de atitudes, tem-se: ser crítico e reflexivo com as informações. (SILVA; BEHAR, 2019, p. 11).

Os autores Dijk e Deursen (2014) foram além e afirmaram que as habilidades digitais contemplam outras habilidades: a operacional, a formal, a de informação, a de comunicação, a de criação de conteúdo e de habilidades estratégicas.

A operacional refere-se “às habilidades que são necessárias para usar

serviços de Internet independentemente do dispositivo em que eles são acessados (por exemplo, computadores desktop, laptops, smartphones, tablets [...]). (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 23, tradução nossa). Além disso, “essas competências técnicas são necessárias para comandar um computador ou a Internet. Na linguagem popular, eles são chamados de ‘conhecimento de botão’”. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 6, tradução nossa).

As habilidades operacionais da Internet são definidas de forma bastante ampla para incluir serviços populares de informação e de comunicação da Internet. Os autores dividem as habilidades operacionais em dois grupos: o primeiro relaciona-se ao uso básico de serviços de Internet, por exemplo, de como usar os menus, botões, barras de ferramentas, abrir um *e-mail*, respondê-lo e encaminhá-lo (DIJK; DEURSEN, 2014), e o segundo grupo diz respeito ao

uso de diferentes tipos de opções de entrada do usuário encontradas em vários serviços da Internet. Os formulários *online* oferecem vários tipos de campos de entrada (por exemplo, caixas de texto, menus suspensos, caixas de listagem) com as quais as pessoas devem estar familiarizadas para preenchê-los. Esses campos de entrada podem ser encontrados em muitos serviços, sendo o mais destacado o mecanismo de pesquisa. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 24, tradução nossa).

As habilidades formais as interpretações aprimoradas dessas competências técnicas, são voltadas à navegação na Internet. Elas são as habilidades indispensáveis para usar sites, além dos seus diferentes layouts. Além de serem necessárias para se navegar pelas várias categorias em diretórios da *web* listas de amigos em sites de redes sociais, mensagens postadas em grupos de discussão *online* ou listas com mensagens de *e-mail*. (DIJK; DEURSEN, 2014).

As habilidades de informação referem-se à habilidade de pesquisar informações, eleger as mais relevantes, processá-las e avaliá-las. Na mídia digital, podemos observar habilidades de informação sobre computadores, telefones e outros tipos de mídia digital que fornecem informações. (DIJK; DEURSEN, 2014).

Os autores afirmam ainda que antes do acesso à Internet, nas residências, o acesso via meio eletrônico, como, no caso de banco de dados era realizado por intermédio de pessoas habilitadas para fazê-lo, como exemplo, os bibliotecários. (DIJK; DEURSEN, 2014). Sendo assim, salienta-se a importância do bibliotecário na capacitação de tais habilidades.

Os autores evidenciam, ainda, que o foco na definição das habilidades de informação é relativo à Internet (ao seu conteúdo, ou seja, à capacidade de

pesquisar, selecionar e avaliar informações em mídia digital) e ao processo inerente a ela, que envolve “definição de problemas, escolha de uma fonte, definição de consultas de pesquisa, seleção de informações e avaliação de informações”. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 28, tradução nossa).

Relacionado ao problema, precisa-se saber a necessidade dessa informação, desse modo, é preciso uma definição clara, o tipo e a quantidade de informações necessárias para resolver o problema das informações. (DIJK; DEURSEN, 2014).

As fontes estão disponíveis por meio de vários sites especializados e mecanismos de buscas, por isso é preciso levar em consideração a “confiabilidade, validade, precisão, completude, precisão, disponibilidade, novidade e custos”. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 28, tradução nossa).

Em relação à definição de consultas de pesquisas, esse passo pode acarretar vários problemas, relacionados à pesquisa *on-line*. (DIJK; DEURSEN, 2014). Isso corrobora a ideia de que não somente a comunidade acadêmica precisa ter acesso a qualquer tipo de informação *on-line*, mas, também, de que ela precisa ter capacitações e cursos de habilidade digital para entender todo o processo de busca e de como navegar na *web*. Porém,

Para ser incluído digitalmente, não basta ter acesso a micros conectados à Internet. Também é preciso estar preparado para usar estas máquinas, não somente com capacitação em informática, mas com uma preparação educacional que permita usufruir de seus recursos de maneira plena. (CRUZ, 2004, p. 13).

Dessa forma, mais do que fazer é preciso saber como fazer, para que fazer, onde fazer, e com base em critérios, conforme descrito por Dijk e Deursen (2014).

As habilidades de comunicação são definidas pelos autores citados como sendo “a capacidade de codificar e decodificar mensagens para construir, entender e trocar significado”. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 30, tradução nossa). Por meio dela é possível ler e entender os sentidos das mensagens para conseguir se comunicar com outras pessoas.

Já as habilidades de comunicação da Internet são a capacidade de codificar e decodificar mensagens para se construir, entender e modificar significado em todas as aplicações interativas da Internet. Esses intercâmbios podem ser tanto com artefatos como sites, mecanismos de busca e outros *softwares* da Internet, quanto com outros humanos usando sistemas de mensagens como e-mail, chats e mensagens instantâneas. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 30, tradução nossa).



Essa habilidade surge a partir do momento em que se criam e se mantêm os contatos, além disso, os serviços de Internet oferecem *networking*<sup>7</sup>, porém é preciso saber operar na rede, já que esses contatos vão se multiplicando, sendo necessárias habilidades formais e operacionais para saber pesquisar e selecionar serviços específicos. As habilidades estratégicas, nesse caso, serão utilizadas para saber gerenciar o que se busca para alcançar os objetivos. Além disso, é preciso saber gerenciar esses contatos para uma possível parceria. (DIJK; DEURSEN, 2014).

Mesmo que os serviços de Internet possuam um comando pré-programado, é preciso que o usuário tenha habilidade para saber manusear, pois mesmo que exista a pré-programação não significa que não possa haver falhas (DIJK; DEURSEN, 2014). “Portanto, a pré-programação é muitas vezes enganosa, pois desenvolvedores e usuários desses serviços acreditam que todos os indivíduos são capazes de usá-los”. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 32, tradução nossa). Por isso, a habilidade tecnológica envolve mais do que saber programar, ela é intrínseca do conhecimento.

Em relação às habilidades de criação de conteúdo para os autores, elas são

necessárias para criar conteúdo de qualidade aceitável a ser publicado na Internet. A Internet exige conteúdo gerado pelo usuário, como sites, *weblogs*, quadros de avisos, grupos de notícias, fóruns de bate-papo, vídeos e música. As noções essenciais de alfabetização vão desde o consumo crítico de conteúdo até o uso de ferramentas de criação de conteúdo. (DIJK; DEURSEN, 2014, p. 37, tradução nossa).

Nem todas as pessoas têm a habilidade de criar vídeos e lançar conteúdos na Internet, além disso, é preciso uma qualidade mínima para se alcançar os objetivos a que se propõe ao lançar conteúdos na Internet. (DIJK; DEURSEN, 2014). Nesses casos incluem-se ainda o cuidado com as Fake News<sup>8</sup> e os plágios.

Ainda para Dijk e Deursen (2014, p. 39, tradução nossa), habilidades estratégicas são consideradas as mais avançadas na Internet, pois

---

<sup>7</sup> *Networking* é uma palavra em inglês que indica a capacidade de estabelecer uma rede de contatos ou uma conexão com algo ou com alguém. Essa rede de contatos é um sistema de suporte em que existe a partilha de serviços e informação entre indivíduos ou grupos que têm um interesse em comum. Fonte: <https://www.significados.com.br/networking/>

<sup>8</sup> O termo Fake News vem do inglês *fake* (falsa/falso) e *news* (notícias). Dessa forma, em português, a palavra significa notícias falsas, principalmente, relacionadas às mídias e redes sociais. Fonte: <https://www.educamaisbrasil.com.br/educacao/dicas/o-que-sao-fake-news>

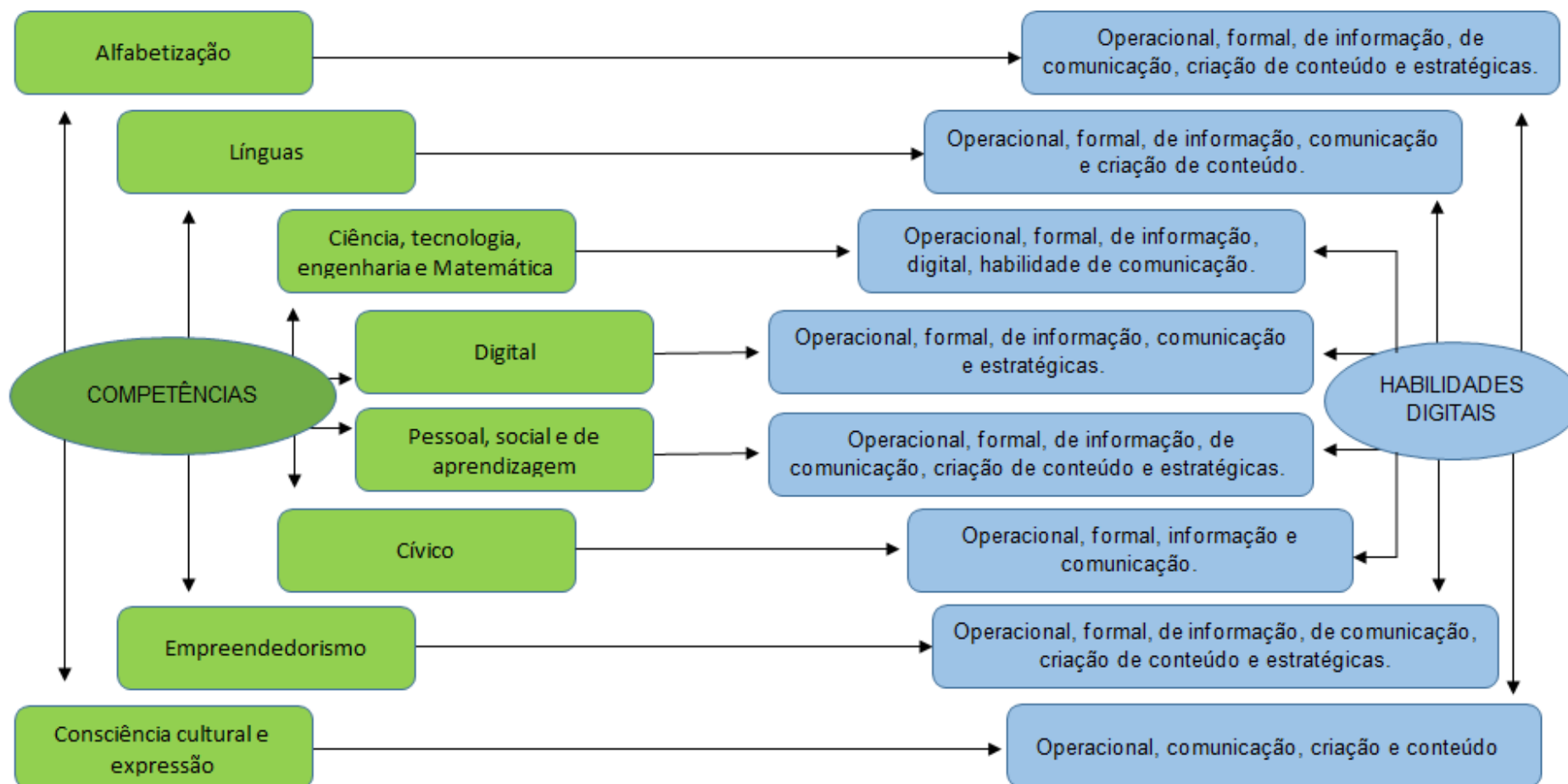
Para receber o maior benefício da Internet, se exige dos usuários um alto grau de habilidades de informação, comunicação e criação de conteúdo. Então, eles são capazes de executar habilidades estratégicas que incluem a tomada de decisões. O que o indivíduo vai fazer com as informações coletadas? Qual era o propósito da conversa online ou colaboração? O que se espera realizar com uma criação pessoal como um blog ou vídeo? Para adquirir habilidades estratégicas e empregá-las na Internet, os usuários devem ser críticos e analíticos.

As habilidades estratégicas estão diretamente ligadas à tomada de decisão. Relacionando-se às metas, às ações e às decisões, para que se consiga alcançar os objetivos propostos. Por fim, é preciso avaliar essas decisões para conseguir implementar o que se almeja.

Em relação às habilidades digitais apresentadas por Dijk e Deursen (2014) foi realizado um estudo comparativo, correlacionando-as com as oito competências-chaves descritas pela European Commission (2017). Cabe salientar que as habilidades descritas por Dijk e Deursen (2014) dizem respeito às habilidades digitais, e as competências-chave são descritas como de modo geral. Porém, levando em consideração o foco desta pesquisa, que são o desenvolvimento das habilidades digitais, as competências-chave foram relacionadas a essas habilidades.

A Figura 4 demonstra essa comparação bem como, após a mesma é apresentada a descrição dos dados comparados.

Figura 4 - Estudo comparativo entre Dijk e Deursen (2014) e a European Comission (2017).



Fonte: Elaborado pela autora (2020).

Diante da Figura 4 e das leituras realizadas, entende-se que a competência “alfabetização” é uma condição primária para as demais competências-chaves e para todas as habilidades relacionadas por Dijk e Deursen (2014), pois por meio dela é possível o aprendizado em diferentes contextos sociais e culturais, podendo-se compreender de forma abrangente tudo que se relaciona às competências e às habilidades digitais, seja por meio da leitura e/ou da escrita, da fala e da audição.

No que diz respeito às competências “línguas”, para que se consiga aumentar a capacidade de usar uma variedade de idiomas, é preciso ter a habilidade de ouvir, falar, escrever e ler em outras línguas, sendo assim, há relação direta com as habilidades: operacional, formal, de informação, de comunicação e de criação de conteúdo. No quesito das habilidades citadas, ser uma pessoa multilíngue pode possibilitar um aprendizado mais abrangente (EUROPEAN COMMISSION, 2017).

Com relação à “ciência, tecnologia, engenharia e matemática”, a aquisição dessas competências requer todas as habilidades descritas por Dijk e Deursen (2014) sendo elas: operacional, formal, de informação, de comunicação, de criação de conteúdo e estratégicas. O aprendizado dessas competências envolve instruir-se não somente em meio físico, mas, também, no meio virtual, o que é feito por meio de pesquisas e interação para resolução dos problemas encontrados e divulgação dos resultados obtidos, com o intuito de nutrir a compreensão científica. (DIJK; DEURSEN, 2014).

Relacionada à competência “digital”, o fortalecimento e o uso confiante crítico da tecnologia digital tem ligação direta com todas as habilidades descritas por Dijk e Deursen (2014), pois envolve mais do que saber operar serviços digitais, envolve saber como pesquisar, onde pesquisar, para quê pesquisar e como utilizar as informações necessárias.

A melhoria das competências “pessoal, social e de aprendizagem” está relacionada, também, a todas as habilidades, já que é importante conseguir operar os serviços de Internet independente do seu suporte, saber pesquisar informações na Internet, interagir com outras pessoas e usar redes sociais. Saber se comunicar em diferentes meios poderá fazer com que o cidadão consiga participar de uma vida social ativa. (DIJK; DEURSEN, 2014).

A competência “cívico” diz respeito à importância da participação da democrática, dos valores europeus e da alfabetização midiática. Nesse caso, o uso da habilidade operacional e de comunicação se faz importante, pois saber localizar

os serviços de Internet para este fim, além de saber informar-se e comunicar-se com os outros poderá facilitar a inclusão das pessoas na democracia do seu país. (DIJK; DEURSEN, 2014; EUROPEAN COMMISSION, 2017).

As competências de “empreendedorismo” dizem respeito a possuir todas as habilidades, pois envolve o potencial humano, a criatividade e a autoiniciativa. Dessa forma, qualquer pessoa pode se tornar um empreendedor e gerar empregos. (DIJK; DEURSEN, 2014; EUROPEAN COMMISSION, 2017).

Por fim, as competências relacionadas à “consciência cultural e expressão” relacionam-se diretamente com as habilidades operacional, de comunicação e de criação e conteúdo, já que essas habilidades auxiliam nas habilidades interculturais e na capacidade de expressar ideias em uma variedade de maneiras e conteúdos. (DIJK; DEURSEN, 2014; EUROPEAN COMMISSION, 2017).

As habilidades digitais descritas por Dijk e Deursen (2014) relacionam-se diretamente com todas as competência-chave, pois ela fortalece “o uso confiante e crítico da tecnologia digital, incluindo aspectos relacionados à segurança e à cidadania”. (EUROPEAN COMMISSION, 2007, p. 7, tradução nossa).

Assim sendo, a habilidade operacional/técnica foi o ponto de partida para que os participantes do programa de ColInfo possam desenvolver habilidades digitais para conseguir manusear aparatos tecnológicos digitais, atendendo suas possíveis necessidades informacionais, exercendo, com isso, sua cidadania.

Diante desse contexto percebe-se que a dimensão técnica e a dimensão política, descritas por Vitorino e Piantola (2011, p. 102), têm relação direta com esta pesquisa. Na dimensão técnica “a ênfase sobre a técnica explica-se pelo o fato de ela constituir a dimensão mais evidente da competência informacional, na medida em que é o meio da ação do indivíduo no contexto da informação”.

Na dimensão política, os participantes irão exercer sua cidadania, pois ela objetiva “empreender esforços no sentido de incentivar programas voltados à competência informacional de seus cidadãos, visando à sua participação nas decisões e transformações referentes à vida social” (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 106).

A partir de todas as informações levantadas nesta seção sobre competência e habilidades digitais, acredita-se que um programa de ColInfo voltado à inclusão digital, com foco na obtenção e/ou no aprimoramento de habilidades operacionais,

pode contribuir para o desenvolvimento das habilidades digitais da comunidade acadêmica da UFSC.

Diante desse contexto, percebe-se que a inclusão digital é importante no desenvolvimento das habilidades digitais, e as bibliotecas universitárias como facilitadoras desse processo, por meio dos seus serviços, podem contribuir para que as pessoas consigam aprimorar ou obter as habilidades necessárias para a inclusão digital.

Dessa forma, será abordada na próxima seção a prestação de serviços como estratégias de desenvolvimento de habilidades e inclusão digital nas BU.

#### 4 PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS COMO ESTRATÉGIA DE DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES E INCLUSÃO DIGITAL NAS BU

A sociedade digital exige que muitas pessoas, num certo momento, adquiram conhecimento, habilidade e aptidão digital. Porém, mesmo com o desenvolvimento expressivo das TIC e da constante ampliação do acesso à informação, existem “desigualdades importantes na Internet” (CASTELLS, 2006, p. 433). Essas desigualdades culminam nos chamados excluídos digitais: “a exclusão digital ocorre ao se privar o indivíduo do uso da tecnologia, da informação, do conhecimento e de todo o potencial que a rede oferece”. (CARVALHO; AMÉRICO, 2014, p. 80).

A Internet oferece o desenvolver da intuição e

a flexibilidade mental, a adaptação a ritmos diferentes. A intuição, porque as informações vão sendo descobertas por acerto e erro, por conexões “escondidas”. As conexões não são lineares, “linkando-se” por hipertextos, textos, interconectados, mas ocultos, com inúmeras possibilidades diferentes de navegação. [...] Na Internet também desenvolvemos formas novas de comunicação, principalmente a escrita. (MORAN, 1998, p. 128).

Nessa perspectiva, a inclusão digital permite o acesso a uma variedade de informações disponíveis na Internet, além de contribuir com o ensino-aprendizagem, pode aproximar pessoas, tornando-as parte de uma sociedade igualitária no quesito digital, pois

**A Internet tem o poder de integrar os internautas e os cidadãos em suas comunidades e na comunidade eletrônica global**, possibilitando-lhes trocar informações que venham a contribuir com sua aprendizagem. (GARCIA, 2001, p. 30, grifo nosso).

A inclusão digital é uma questão de cidadania para todos. A Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, em inglês United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization (UNESCO), esclarece que:

Quando todas as pessoas tiverem acesso às tecnologias da informação e da comunicação independente de sua raça, nacionalidade, sexo, localização, profissão e condição social, estas tecnologias poderão ser instrumentos de realização de um desenvolvimento verdadeiramente centrado no ser humano. (UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION, 1996, p. 13, tradução nossa).

Sendo assim, “a inclusão digital é um processo que deve levar o indivíduo à aprendizagem no uso das TIC 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), ou seja, a inclusão poderá tornar as

pessoas competentes digitais, seja por meio de ações que as levem a isso ou da prática cotidiana.

Goulart (2007, p. 118) conceitua inclusão digital como sendo “o acesso à informação. Tal acesso ocorre por meio de redes digitais da Internet em que a informação passa a ser de domínio público e disponível a todos”. Mais do que isso, as tecnologias digitais devem fazer parte do cotidiano das pessoas, podendo fazer com que isso tenha um efeito positivo na vida, portanto “essas tecnologias [...] devem desenvolver, nesses indivíduos, competências que impliquem melhoria em sua qualidade de vida” (MASCARENHAS, 2009, p. 2), aproximando-as do mundo digital, fazendo parte de redes de Internet para estudo, trabalho e/ou lazer. Contudo, para isso, é imprescindível que as pessoas tenham “acesso à tecnologia digital, **desenvolvam capacidade técnica de manejar essa tecnologia**, bem como a capacidade de integrar a tecnologia aos afazeres cotidianos”. (MASCARENHAS, 2009, p. 2, grifo nosso).

Mesmo num ambiente universitário percebe-se a necessidade da inclusão digital, pois se acredita que nem todas as pessoas que estudam ou trabalham em uma universidade tiveram a oportunidade ou o desejo de desenvolver habilidades para o uso de tecnologias na busca e uso da informação, no entanto entende-se que

Sem o cidadão digitalmente incluído, todo projeto de desenvolvimento científico e tecnológico baseado no acesso à Sociedade da Informação tende à falência e à promoção de mais exclusão social. Assim sendo, a promoção da inclusão digital de todos deve ser encarada como um desafio do Estado, como um direito para o exercício pleno da cidadania. (BRAGA; SANTOS, 2012, p. 12).

Na atualidade, o tripé da universidade é relacionado ao ensino-pesquisa-extensão, princípio básico para o seu funcionamento, os quais são indissociáveis, já que são vistos como “um processo pedagógico, **em que alunos e professores constituem-se em sujeitos do ato de aprender**, levando à democratização e à socialização do saber acadêmico [...]”. (JEZINE, 2006, p. 192, grifo nosso).

As ações de ensino, pesquisa e extensão são ofertadas, também, com o apoio e por meio de suas bibliotecas universitárias. Consideradas o ‘coração das instituições de ensino’, as BU têm papel importante para a comunidade na qual estão inseridas.

Souto (2016, p. 2) afirmou que uma BU trabalha com a cooperação “[...] para o ensino, a pesquisa e a extensão, assumindo, assim, seu papel social que é o de



promover a infraestrutura documental e a disseminação da informação em prol do desenvolvimento da educação, da ciência e da cultura”.

Para Cunha (2010), a missão de uma biblioteca universitária, ao longo das décadas, mudou em relação aos seus produtos, serviços e procedimentos, mas

o seu propósito fundamental permaneceu o mesmo, isto é: **proporcionar acesso ao conhecimento**. Esse acesso ao conhecimento é que permitirá que o estudante, o professor e o pesquisador possam realizar suas aprendizagens ao longo da vida. (CUNHA, 2010, p. 6, grifo nosso).

Para Araújo e Oliveira (2005, p. 39), a finalidade das bibliotecas é “atender às necessidades de estudo, consulta e pesquisa de professores e alunos universitários”.

Nesse contexto, engloba-se a necessidade de ensinar o interagente a ser autônomo na busca pelo seu conhecimento, e a biblioteca passa a ser vista com uma Unidade de Informação (UI), buscando atender as necessidades informacionais dos seus interagentes. Nico (2008, p. 198) enfatiza que

A aprendizagem não tem fronteiras físicas, sociais, culturais ou institucionais. Na realidade, os conhecimentos que acumulamos, as capacidades e competências que edificamos ou as atitudes que desenvolvemos são o resultado dos episódios de aprendizagem que, ao longo de toda a nossa vida e em todas as suas dimensões, vamos concretizando.

Ou seja, os interagentes devem ter a seu dispor vastos serviços que os auxiliem, independente da sua classe social ou necessidade informacional. Dessa forma, “é preciso levar a informação à sociedade e ensiná-la a usar a informação, tanto no que diz respeito ao seu desenvolvimento econômico como para o seu desenvolvimento social e humano propriamente dito”. (TARAPANOFF; SUAIDEN; OLIVEIRA, 2002, p. 2).

Dessa maneira, para que a comunidade acadêmica seja bem-sucedida em seus estudos ou atuação profissional precisa desenvolver habilidades de uso de informação digital como parte de sua competência em informação, já que ela

é o pivô dos processos de aprendizado. Como sistema, volta-se para a comunidade educacional, ao mesmo tempo que busca sempre a marca da inovação, almejando incorporar o dinamismo da informação. Aglutinando pessoas, fontes de informação, recursos multimídia e oferecendo um ambiente de discussão de idéias e planejamento de projetos, a biblioteca se transforma em centro cultural. Anda de ‘mãos dadas’ com a Competência em Informação. (DUDZIAK, 2005, p.10).

Para isso, as bibliotecas precisam inserir novos serviços e produtos na oferta da diversidade que a informação exige na atualidade.

A prestação de serviços, de modo geral, possui definições relacionadas à economia ou ao setor jurídico. Para entender o que isso significa, primeiramente é preciso descrever o que é serviço. Lovelock e Wrigth (2001, p. 6) conceituaram serviço como sendo “um ato ou desempenho essencialmente intangível, que cria benefício para os clientes por meio de uma mudança desejada no destinatário do serviço”.

Já a prestação de serviço pode ser considerada como “a realização de um trabalho ou serviço a ser oferecido ou contratado”. (MORAIS *et al.*, 2017, p. 5). Assim, o prestador de serviço e o cliente precisam se encontrar para que o serviço se consolide. Neste sentido, “o cliente vai até o local da prestação de serviço, ou o prestador do serviço vai até o cliente” (FITZSIMMONS; FITZSIMMONS, 2000, p. 50). Essa ideia foi reforçada por Lubisco (2014, p. 19), quando afirmou que os

serviços compreendem atividades, benefícios ou a geração de satisfações; são essencialmente intangíveis e na sua fase inicial não passam de uma promessa do que ainda não existe. Portanto, têm que ser materializados, no sentido de serem operacionalizados por alguém ou por uma máquina, para passar a existir. Como exemplos, podem ser citados os serviços bibliotecários.

Dessa maneira, as bibliotecas são consideradas sistemas de produção de serviços. Os serviços relacionados a bibliotecas representam uma questão complexa, já que há uma diversidade de públicos, pois, em tese, todas as pessoas devem ter acesso à biblioteca e isso gera uma variedade de interesses institucionais, de grupos e individuais que deve ser considerada. (VARVAKIS, [201-]).

As bibliotecas possuem a característica de ser uma instituição social que pertence a um determinado contexto, prestando diferentes serviços à comunidade externa e interna a qual estão inseridas. (VARVAKIS, [201-]).

Messias (2010, p. 27) afirmou que

[...] algumas bibliotecas realizam, além dos serviços tradicionais, várias atividades culturais assumindo o importante papel de facilitadoras da interação e inserção social. Nesse sentido, algumas bibliotecas públicas no Brasil vêm se adequando a esse novo conceito, outras já nascem com essas características.

Os serviços em bibliotecas possuem quatro características específicas, apresentadas por Lubisco (2014, p. 20), relacionadas à atuação em bibliotecas universitárias:

**a) Intangibilidade:** significa que eles não podem ser vistos, provados, sentidos, ouvidos, cheirados antes de existirem. Para reduzir a incerteza, o usuário procura evidências de qualidade do serviço, a partir de algumas referências, como instalações, pessoal, meios de comunicação, entre outros elementos visíveis. Portanto, o prestador dos serviços deve fornecer essas evidências tangíveis, como forma de acolhimento e, assim, de obtenção da confiança do pretense beneficiário. Com isso se quer dizer que o serviço só passa a existir mediante uma inter-relação: alguém presta o serviço a alguém interessado em receber o serviço.

**b) Inseparabilidade:** significa que eles não podem ser separados dos seus prestadores, sejam estas pessoas ou equipamentos. Com isso se quer dizer que a pessoa incumbida de prestar um serviço passa a integrá-lo, da mesma forma que o beneficiário deve estar no ato da sua execução;

**c) Variabilidade:** significa que a qualidade dos serviços depende de quem os oferece, além de quando, onde e como são oferecidos. Isso está intimamente associado à reputação de uma organização e, por fim,

**d) Perecibilidade:** significa que eles não podem ser guardados, estocados, armazenados. Então, se eles não são usados, consumidos, eles não existem. Esta característica envolve uma atenção, não com os pretensos beneficiários, mas com as pessoas ou equipamentos incumbidos de prestar os serviços: em caso de haver demanda flutuante, isto é, se há horas, dias ou períodos de alta demanda, o corpo de prestadores dos serviços tem que acompanhar essa flutuação.

Cabe salientar que fatores externos, internos, pontos fortes e fracos dos serviços, podem afetar no resultado final destes, já que serviço e qualidade 'andam juntos' no processo da prestação de serviços. Para a manutenção e continuidade de

um serviço é preciso saber se ele realmente atende ou não às demandas de seus clientes, pois “são os clientes a única referência possível para julgar a qualidade de um bem ou serviço”. (PASQUALI, 2002, p. 11).

Zarifian (2001, p.141) afirmou que,

desenvolver competência de serviço, é em seus atos profissionais, procurar saber e prever que impacto terão, direta e indiretamente, no modo como o produto (o bem ou o serviço) que se executa trará benefícios úteis a seus destinatários. É o que se pode chamar de avaliação de utilidade, avaliação estendida até os destinatários finais (os clientes ou usuários) dos e serviços da organização na qual se trabalha.

As bibliotecas como prestadoras de serviços são classificadas “em função de diversos critérios”, nos quais se destacam os ramos de atividades,

a conservação e o fornecimento de documentos primários (arquivos, bibliotecas, mediatecas e museus); a descrição de conteúdo dos documentos e sua difusão, bem como a sinalização das informações e das fontes (centros e serviços de documentação); a resposta a questões pela exploração das informações disponíveis e a sua avaliação e transformação (centros e serviços de informação). (GUINCHAT; MENO, 1994, p. 333).

As bibliotecas são consideradas como unidades de informação além de centros e sistemas de informação e de documentação que

foram e são, tradicionalmente, organizações sociais sem fins lucrativos, cuja característica como unidade de negócio é a prestação de serviços, para os indivíduos e a sociedade, de forma tangível (produtos impressos), ou intangível (prestação de serviços personalizados, pessoais, e hoje, cada vez mais, de forma virtual – **em linha, pela Internet**). (TARAPANOFF; ARAUJO JÚNIOR; CORMIER, 2000, p. 92, grifo nosso).

Da mesma forma, uma biblioteca universitária pode ser definida em relação aos serviços que presta, ou seja, ela

Está diretamente ligada ao ensino superior e é uma instituição fundamental para auxiliar no processo de aprendizagem. Sua influência está ligada ao auxílio ao ensino, à pesquisa, ao atendimento a estudantes universitários e à comunidade em geral. **Seu papel é suprir as necessidades de informações técnicas, científicas e literárias ao ensino, à pesquisa e à extensão** (SILVA, *et al.*, 2004, p. 135, grifo nosso).

Mas, para conseguirem estar alinhadas à missão da universidade, as BU devem elaborar estratégias, serviços e produtos que atendam sua comunidade. Incluem-se, nesse sentido, as parcerias, tais como, parcerias com professores, alunos e/ou com outros setores dentro da universidade, pois a parceria que se cria é uma

janela que se abre e dita a possibilidade de poder interagir com os outros agentes do processo educativo e formativo, é uma oportunidade para o bibliotecário afirmar a sua importância no ambiente acadêmico, mostrando que tem o conhecimento e as competências necessárias para ajudar a universidade a cumprir a sua missão. (VERÍSSIMO, 2012, p. 55).

Muitos dos serviços antes prestados de forma física passaram a ser oferecidos *on-line*. As bibliotecas universitárias buscaram vencer barreiras impostas por essas mudanças em suas funções, relacionadas a fatores como:

invenção da técnica de impressão; crescimento do volume e a da importância da informação; adequação às tecnologias da informação e comunicação; reconhecimento da importância do compartilhamento de recursos e do valor dos documentos não impressos; e **a busca da informatização dos seus serviços e produtos tem levado as bibliotecas universitárias a buscar formas mais apropriadas para seu gerenciamento [...]** e para o atendimento de seus usuários. (CARVALHO, 2004, p. 79, grifo nosso).

Freitas, Bolsanello e Viana (2008, p. 91) discorrem sobre esse novo formato dos serviços prestados pelo acesso à Internet.

Com a evolução da área de conhecimento denominada tecnologia da informação, novos serviços têm sido disponibilizados aos usuários das bibliotecas, dentre os quais o serviço de reserva de livros pela Internet, o serviço de empréstimo domiciliar, o serviço de consulta à base de dados das bibliotecas (consulta ao acervo realizada in loco ou pela Internet).

Cunha (2000) fez um estudo prevendo como seriam as bibliotecas universitárias em 2010. Na época ele afirmou que

**No futuro, os serviços educacionais serão distribuídos via Internet, e as IES contarão com diversas parcerias organizacionais na comercialização desses produtos.** Nessa nova realidade, os professores também sofrerão mudanças. Em lugar de desenvolver o conteúdo e transmiti-lo em um ambiente de sala de aula, eles continuarão a se encarregar do processo de aprendizado à longa distância. (CUNHA, 2000, p. 74, grifo nosso).

Essa tendência na prestação de serviços com o uso da Internet e a criação de parcerias já era provável, pois as mudanças seriam necessárias para atender as necessidades de todos os envolvidos nas instituições de educação superior.

Desse modo, os serviços disponibilizados pelas BU precisaram ser reanalisados e reestruturados, e novos serviços foram criados para atender demandas digitais, como, por exemplo, as pesquisas em portais de periódicos eletrônicos (FREITAS; BOSANELLO; VIANA, 2008).

Ou seja, as BU são um agente facilitador na inclusão digital e “cada vez mais estão se engajando em ações de promoção à inclusão digital, uso de recursos

digitais e ações de competência em informação a partir de aportes digitais”. (LIMA; PRUDENCIO; ALENCAR, 2019, p. 1).

Estar inserido digitalmente sugere que o cidadão precisa aperfeiçoar suas habilidades digitais para que ele consiga buscar, selecionar e usar as informações necessárias à sua demanda. Com isso, as bibliotecas universitárias têm oferecido aos seus interagentes outros serviços

[...] cujos objetivos englobam desde a orientação física dentro da biblioteca até a utilização de fontes e serviços de informação no contexto da pesquisa científica. Desta forma elas devem estar preparadas, ou pelo menos motivadas, a **oferecer serviços de qualidade para o desenvolvimento das habilidades informacionais necessárias para o bom desempenho no ambiente digital em rede**. (CAREGNATO, 2000, p. 53, grifo nosso).

Corroborando o pensamento de Freitas, Bosanello e Vianna (2008), Rossi e Vianna (2018, p. 6, grifo nosso) publicaram um artigo sobre a reestruturação dos serviços prestados em bibliotecas universitárias, no qual afirmam que as BU necessitam continuamente

inovar e manter a prestação de serviços essenciais aos seus usuários, e, **considerando que as necessidades informacionais mudam tendo em vista as novas tecnologias**, alterações de currículos de cursos, criação de novos cursos, inserções de novos projetos de pesquisa e extensão universitária, **a reestruturação contínua dos serviços da biblioteca torna-se necessária**.

Os autores apontaram que a Association of College & Research Libraries publica a cada dois anos as principais tendências para as BU. No documento publicado em 2014 foram descritas as categorias embasadas no ensino superior: “dados, serviços digitais neutros a dispositivos, abertura crescente no ensino superior, iniciativas de sucesso do aluno, **aprendizado baseado em competências**, altmetria e humanidades digitais”. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2014, p. 298, grifo nosso, tradução nossa).

Nesse documento, são citados alguns exemplos relacionados a essa nova forma de ensino fora de sala de aula, como o sistema da Universidade de Wisconsin (UW), que oferece o programa “Opção Flexível uW” o qual é baseado na avaliação do domínio de habilidades, conhecimentos e atitudes, independentemente de onde o aprendizado ocorre”. (AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION, 2014, p. 298, tradução nossa). Esse novo serviço foi ofertado, pois

A concessão de crédito para aprendizagem dos alunos fora da sala de aula e a pressão nacional e estadual em relação às instituições de ensino

superior para que executassem, renovassem e reduzissem esses gastos com alunos, despertaram o interesse em renovar o modelo de avaliação de aprendizagem atual pelas instituições de ensino superior. (WISCONSIN MADISON, 2020, tradução nossa).

O resultado é uma maior ênfase na “aprendizagem baseada em competências que pode fornecer novas oportunidades para as bibliotecas incorporarem habilidades e estratégias de alfabetização e pesquisa de informações nos currículos institucionais”. (WISCONSIN MADISON, 2020, tradução nossa).

No site da Universidade de Wisconsin esse exemplo de educação é descrito como sendo baseado em competências, ou seja, relaciona-se ao que a pessoa é capaz de fazer e não ao tempo para concluir o curso.

No ensino superior tradicional, o aluno vai para a sala de aula independente se conhece o material ou não e se consegue seguir em frente, se tem tempo para estudar ou não, em virtude disso, eles acreditam que nem toda aprendizagem do aluno, deveria fazer parte de um calendário rígido (WISCONSIN MADISON, 2020).

Há ainda outros modelos, como os da College for America (CfA) da Southern New Hampshire University que “tem como objetivo tornar o grau universitário alcançável para cada adulto trabalhador, oferecendo programas *on-line*, baseados em competências, e em projetos e diretamente aplicáveis no local de trabalho”. (WILKES; LEMOINE, 2013, p. 1, tradução nossa) e a Biblioteca da Universitat Pompeu Fabra (UFP), em Barcelona, Espanha, cuja forte parceria com o Setor de Informática resulta na oferta de cursos presenciais e à distância, e na oferta de diferentes serviços de base digital à comunidade acadêmica.

Como discorrido acima, as BU estão buscando parcerias que auxiliam nas prestações de serviços e na criação de programas de desenvolvimento em competências e habilidades digitais, tema que será abordado na subseção 4.2 desta pesquisa.

Fica evidenciado, diante do contexto, que cada vez mais as BU estão aprimorando e/ou reestruturando os seus serviços prestados com enfoque nas tecnologias, voltadas ao ensino e à aprendizagem e por meio dos seus profissionais, sendo necessárias competências condizentes a estes, para que elas consigam auxiliar a sua comunidade no quesito informacional. Sendo assim,

**A formação em competências informacionais deve ser um compromisso permanente da biblioteca, dos coordenadores e/ou formadores e da própria Universidade.** Isso implica que um participante, após ser aprovado na oferta formativa que pode ser oferecida (seja

curricular ou não, seja obrigatória ou não, seja presencial ou não) em algum momento vai querer recorrer a um conteúdo, uma estratégia, uma instrução, um exemplo visto. (URIBE-TIRADO, 2009, p. 300, tradução nossa, grifo nosso).

Por isso, é necessário que todos tenham o direito de serem incluídos digitalmente e, pelo fato de as bibliotecas universitárias integrarem “as TIC nos seus produtos e serviços [...], **devem promover a inclusão digital e satisfazer as necessidades de todos os que a elas acorrem**”. (QUARESMA, 2014, p. 57, grifo nosso).

Neste quesito, as BU, por meio de seus profissionais da informação, poderão ofertar serviços para a inclusão digital da sua comunidade acadêmica, tópico que será abordado na próxima subseção.

#### 4.1 O PAPEL DOS BIBLIOTECÁRIOS NO DESENVOLVIMENTO DE HABILIDADES E INCLUSÃO DIGITAIS EM BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas devem ofertar serviços condizentes com as demandas trazidas pela a comunidade na qual está inserida. Neste sentido os bibliotecários como agentes das BU exercem seu papel pedagógico que é comprovado, pois ele

assume uma posição de facilitador, pois ele detém as qualificações necessárias para auxiliar na formação de indivíduos competentes em informação, visando sua autonomia e aptidão para atuar no mercado de trabalho e para desempenhar seu papel como cidadãos, que saibam exercer de forma consciente seus direitos e deveres. (MAIA, 2020, p. 11).

Ou seja, o profissional da informação, principalmente o bibliotecário é apontado como sendo o qualificado para desenvolver a competência em informação nos cidadãos.

A ALA, em seu documento sobre as características dos programas de alfabetização informacional que ilustram as melhores práticas nomeia e apoia

os bibliotecários e outros profissionais que exemplificam e defendem a *information literacy* (alfabetização da informação) e a aprendizagem ao longo da vida; têm conhecimento sobre o desenvolvimento curricular e avaliação da aprendizagem do aluno; e aplicam processos apropriados no desenvolvimento sistemático da instrução, incluindo análise, projeto, desenvolvimento, implementação e avaliação da instrução. (ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES, 2003, p. 1, tradução nossa).

Por serem os profissionais qualificados no suporte do acesso à informação, os bibliotecários precisam desenvolver suas competências para auxiliar a comunidade a desenvolver a sua. Fleury e Fleury (2001b, p. 188) descreveram



algumas competências que os profissionais devem ter, conforme indicado no Quadro 7.

Quadro 7 - Competências para o profissional.

<b>Competências</b>	<b>Descrição</b>
Saber agir	Saber o que e por que faz. Saber julgar, escolher, decidir.
Saber mobilizar recursos	Criar sinergia e mobilizar recursos e competências.
Saber comunicar	Compreender, trabalhar, transmitir informações, conhecimentos.
Saber aprender	Trabalhar o conhecimento e a experiência, rever modelos mentais; saber desenvolver-se.
Saber engajar-se e comprometer-se	Saber empreender, assumir riscos. Comprometer-se.
Saber assumir responsabilidades	Ser responsável, assumindo os riscos e consequências de suas ações e sendo por isso reconhecido.
Ter visão estratégica	Conhecer e entender o negócio da organização, o seu ambiente, identificando oportunidades e alternativas.

Fonte: Fleury e Fleury (2001b, p. 188).

Além disso, segundo Lau (2008, p. 31), com base em (GOLDFARB, 1999), o desenvolvimento pessoal dos bibliotecários depende também de ele:

Desenvolver sua própria destreza em habilidades informativas; Desenvolver a habilidade de facilitar a aprendizagem e ensinar a pensar e questionar de maneira crítica; Ser responsáveis por sua própria aprendizagem e de suas próprias destrezas no uso de tecnologias; Receber capacitação constante como bibliotecários: uma forma crucial de aprender novas destrezas e conceitos; Participar de organizações profissionais, assistirem a conferências e adquirir literatura técnica e Dar um tempo, a si mesmos, para ter oportunidades de colaborar com seus pares, dar e receber apoio contínuo e oferecer e receber conselhos relacionados ao plano de estudos.

Dudziak (2007) também já afirmava que o bibliotecário pode ser o organizador de um programa de ColInfo, pois ele

[...] torna-se educador: organiza programas de competência informacional em conjunto com professores e gestores, ministra aulas em diversos espaços, executa projetos informacionais com foco na educação voltada para a competência em informação (*information literacy education*), observa

a importância do acolhimento e do aprendizado significativo, aprimora seus conhecimentos educacionais e pedagógicos. (DUDZIAK, 2007, p. 95).

Santos e Belluzzo (2014) corroboraram a mesma ideia de que o bibliotecário seja o mediador entre a comunidade acadêmica e a competência em informação, pois

é recomendável que o bibliotecário seja o principal promotor da competência em informação para a comunidade acadêmica, [...] criando uma cultura de uso e valorização da biblioteca enquanto sistema multicultural e pluralístico de apoio à pesquisa, desenvolvimento de competências e habilidades que propiciam o pensamento crítico e a inclusão social por meio do uso efetivo da informação. (SANTOS; BELLUZZO, 2014, p. 8).

Além de o bibliotecário ser o mediador da informação perante a comunidade acadêmica ele

vai atuar ofertando os meios necessários de acesso e uso da informação, o que envolve a apresentação de fontes específicas, orientação de questões de pesquisa e direcionamento para a utilização de estratégias de busca para que o usuário se torne autônomo na realização dessas atividades e **desenvolva as habilidades que contribuem no processo de transformação da informação disponível em conhecimento útil.** (ALMEIDA; FARIAS, 2019, p. 39, grifo nosso).

Por ser um organizador e prestador de serviços para a comunidade na qual atua, como citado anteriormente, o bibliotecário precisa se qualificar, atender as demandas trazidas por seus interagentes, já que para atuar com competências, ele mesmo precisa adquirir as suas por meio de conhecimentos prévios e capacitações que os preparem. Sendo assim,

Os bibliotecários necessitam adquirir conhecimentos diversos e se qualificar para agir em áreas determinantes ao desenvolvimento consensual das BUs, onde o planejamento organizacional, financeiro, de outros recursos físicos e humanos estão inseridos. Devem assumir a responsabilidade pela gestão de atividades específicas e complexas, como formação e desenvolvimento de pessoas e coleções; tratamento técnico dos documentos e de recursos de informação de modo geral; aderir novas tecnologias e a novos métodos que tornem mais fácil o trabalho e acesso à informação; impulsionar ações que objetivem a educação e formação de habilidades de uso dos recursos informacionais. (FARIAS *et al.*, 2018, p. 90).

No entanto, o bibliotecário poderá unir-se a outros profissionais no ambiente acadêmico como professores, assistentes da biblioteca ou qualquer pessoa qualificada a contribuir na execução de um programa. Salienta-se aqui a importância da criação de parcerias a fim que todos os objetivos propostos sejam alcançados. Desse modo, o bibliotecário,

**deve estar constantemente atualizado mediante o desenvolvimento e o compartilhamento de Conhecimentos, de Habilidades e de Atitudes que permitam a formação de usuários competentes em informação.**

Nesse prisma, trata-se de um sujeito articulador que exerce as suas ações de forma conjunta com os demais profissionais do setor educacional, principalmente com o corpo docente das instituições acadêmicas. É preciso que esse profissional da informação conheça os meios para encontrar, de modo eficiente e eficaz, as informações relevantes para as áreas do conhecimento pertencentes à estrutura universitária (SANTOS, 2017, p. 83, grifo nosso).

Nesse sentido, o bibliotecário atuante em bibliotecas universitárias deve buscar o desenvolvimento da sua competência digital de forma aprofundada, pois trabalha tanto na criação quanto na prestação de serviços com base tecnológica e, além disso, pode e deve exercer funções pedagógicas para uso da informação nesse ambiente, pois

os bibliotecários têm noção do que se refere à inclusão digital e o que eles podem contribuir para que a exclusão digital seja algo do passado. O incentivo ao treinamento formal é um dos mais importantes itens a ser avaliado e estudado, pois é através dele que o usuário poderá aprender as técnicas eficazes para encontrar a informação desejada. (AUDI, 2010, p. 28).

Assim sendo, profissionais da informação devem criar estratégias que envolvam as pessoas de seu contexto social em relação ao uso das tecnologias, necessitando incluir para isso:

1. Provisão do acesso democrático a toda informação publicada; 2. Oferta de oportunidade de aprendizagem constante; 3. Assegurar que os cidadãos possam lidar com computadores e terem acesso aos sistemas que eles precisam; 4. “Animar” a informação para chegar ao indivíduo e conectá-lo à rede e 5. Analisar a informação, inferindo destas novas informações e conhecimento. (TARAPANOFF; SUAIKEN; OLIVEIRA, 2002, p. 2).

Cabe salientar que é importante que o profissional se qualifique continuamente, pois, assim, existirá grande possibilidade de o mesmo dar suporte à comunidade acadêmica em relação aos serviços prestados pela BU, e não somente na área de inclusão digital. O bibliotecário pode ser atuante como um bibliotecário-educador, criador de projetos e de serviços informacionais, já que

Na atualidade, **a competência em informação requerida ao bibliotecário pode incluir diversas atividades: disseminação da informação, a elaboração de projetos, a criação de novos produtos informacionais e a adaptação dos recursos já disponíveis na biblioteca, incluindo o uso das redes sociais**, com a finalidade de atender melhor as demandas informacionais dos cidadãos e ser um elemento de aproximação da instituição à nova geração de usuários, bem como criar um espaço para

realizar o marketing institucional, a difusão dos acervos e eventos culturais. (SANTOS; BARREIRA, 2019, p. 50, grifo nosso).

Diante disso, é essencial que as BU ofereçam serviços que auxiliem seus interagentes na construção da sua autonomia e na busca pelo conhecimento e em relação às suas demandas informacionais, assim,

É importante que o bibliotecário reflita sobre os desafios apresentados à frente: a necessidade de construir uma sociedade inclusiva, que priorize a justiça, a equidade e o acesso democrático à ciência e à tecnologia, com responsabilidade social e ambiental. Para tanto, é necessário preparar as pessoas para que sejam autônomas. (DUDZIAK, 2007, p. 97).

Ou seja, o bibliotecário precisa encontrar maneiras de auxiliar nos desafios que possam ser encontrados pelos interagentes em relação às barreiras informacionais. Para ajudar nesse contexto, Dudziak (2005) descreveu sobre as melhores práticas que podem ser utilizadas para quem vai desenvolver um programa de ColInfo, relacionada a alunos, porém, nesta pesquisa o escopo está voltado para toda comunidade acadêmica (docentes, discentes e servidores) e não somente o aluno.

Como todo o contexto dessas práticas vai ao encontro da criação e implementação de um programa de ColInfo, foram sintetizadas nesta pesquisa, conforme apresenta-se a seguir,

1 – O bibliotecário deve ser um campeão da causa: O bibliotecário deve ele mesmo buscar esta competência para si, incorporando a atualização constante, o desejo contínuo de aprender em diferentes ambientes, com pessoas diversas.

2 – O centro do processo é o aluno: O bibliotecário e o docente devem ser facilitadores, coadjuvantes no processo de educar. Não existe hierarquia do saber. Existe a experiência do processo de busca e uso da informação com a finalidade de construir habilidades, conhecimentos e valores.

3 – O bibliotecário deve ser um agente educacional: Envolver-se com a comunidade é a chave do sucesso dos programas de competência em informação. Estabelecer parcerias e corresponsabilidades, estar disponível e ter tempo para o diálogo, saber ouvir e ouvir realmente.

4 – É preciso haver cooperação entre docentes e bibliotecários: A cooperação acontece quando as pessoas compartilham desejos e objetivos comuns e veem-se como semelhantes. Divulgando a importância da competência em informação na formação dos alunos e mostrando as facilidades de implementação do programa, o bibliotecário chamará para si diversos aliados.

5 – A cultura do livre acesso à informação deve ser enfatizada: A base da cultura da informação é sua democratização, através do acesso livre a diferentes tipologias documentais [...]. A busca pela transparência, com

responsabilidade social deve ser a meta. Fomentar a criação e uso de Repositórios Informativos baseados em arquivos abertos proporciona o acesso livre e democrático à informação e ao conhecimento.

6 - A inserção no projeto pedagógico: A educação de qualidade privilegia o aprender a aprender e a capacidade de intervenção alternativa, baseada numa cultura educacional que prioriza a atitude de pesquisa, de autonomia crítica, a busca criativa.

7 – Definição clara de objetivos e metas: O objetivo do programa passa a ser a competência enquanto construção de cidadania, baseada na autonomia crescente, senso crítico, proatividade na resolução de situações-problema e elaboração de projetos, incorporando a visão social e de aprendizado constante.

8 – Planejamento é essencial: No planejamento pedagógico, devem ser explicitadas as relações docente-aluno, a integração curricular, o processo de aprendizagem, *staff* envolvido. No planejamento curricular, devem ser colocadas as atividades que serão desenvolvidas e conteúdos focalizados.

9 - A Transdisciplinaridade e o Currículo Integrado como marcos para a competência em informação: Ela preconiza o desaparecimento dos limites disciplinares, busca a sinergia dos espaços de conhecimento, a apropriação da tecnologia como dinamizadora dos processos educacionais, centralizando-se nos aprendizes e nos temas/problemas sugeridos.

10 – Incorporar diferentes espaços de aprendizagem: É preciso incorporar a prática do aprendizado ao contexto diário do aprendiz, agregando diferentes fontes e oportunidades de informação baseada em recursos (*resource-based learning*).

11 - As melhores práticas se constroem no decorrer do processo: Somente a partir da implantação do programa será possível, de fato, estabelecer as melhores práticas para o contexto educacional que se tem.

12 – Avaliação constante e controle do processo: Qualquer prática curricular pressupõe um processo de avaliação que deve estar em sintonia com o projeto institucional e de política educacional pretendidos. (DUDZIAK, 2005, p. 4-12).

Diante do contexto apresentado, salienta-se que para que a comunidade acadêmica seja bem-sucedida em seus estudos ou atuação profissional precisa desenvolver habilidades de uso de informação digital como parte de sua competência em informação.

As BU não somente precisam prestar auxílio na inclusão digital por meio de seus profissionais, elas podem procurar ajuda e criar parcerias com outros setores da universidade e/ou com a comunidade a qual está inserida, sendo este tema apresentado na próxima subseção.

## 4.2 A IMPORTÂNCIA DAS PARCERIAS PARA O DESENVOLVIMENTO DE PRODUTOS E SERVIÇOS PELAS BU

Para que a BU possa melhor exercer seu papel na mediação do conhecimento e desenvolvimento de habilidades digitais, torna-se necessário estabelecer parcerias por meio das quais poderá integrar-se à universidade (docentes, discentes, técnicos, outros setores da universidade etc.) para que consigam tornar seus produtos e serviços mais eficientes e qualificados.

Para Amante (2007, p. 5), “a biblioteca universitária desempenha um importante papel na formação em literacia da informação. Tal pressupõe trabalho em parceria e atravessar fronteiras organizacionais”. Segundo a autora, a parceria entre bibliotecas e professores são as que mais são encontradas na literatura da área, pois

docentes e bibliotecários têm um interesse em comum: os alunos. Neste sentido, cabe-nos, em parceria com os docentes, transformar a biblioteca num ambiente de aprendizagem de forma a efectivamente a colocar no coração da Universidade. (AMANTE, 2007, p. 3).

Contudo, outras parcerias são essenciais no processo de disseminação das bibliotecas, seus produtos e serviços, tendo em vista que podem ser muito positivas já que “quando bem construídas, geram credibilidade, resultados práticos e mensuráveis e qualidade e efetividade nas ações, pois a parceria nada mais é do que a soma de experiências e competências”. (AZEVEDO, 2008, p. 2).

Amante, Placer e Costa (2009, p. 9) apontavam que, para que uma parceria seja criada, é preciso:

identificar parceiros tendo por objectivo o fornecimento de serviços que apoiem o ensino, a aprendizagem e a investigação. Isto significa, entre outras coisas: compreender o que é uma parceria, identificar novos parceiros e novas formas de trabalhar com parceiros já existentes e saber o que levamos para a parceria, isto é, o valor da biblioteca e a contribuição dos seus profissionais.

Barreiros *et al.* (2004, p. 6, grifo nosso) justificaram a importância do estabelecimento de parcerias na prestação de serviços apontando que

Em momento de globalização e escassez de recursos, sabemos **como é importante a criação de parcerias focadas na prestação de serviços**, uma vez que a informação tem alto valor para as organizações no desenvolvimento científico e tecnológico, na tomada de decisões estratégicas e nas atividades operacionais.

Referente a parcerias criadas com bibliotecas, Vicentini *et al.* (2007) publicaram um artigo sobre o papel da BU no incentivo à leitura e promoção da cidadania, no qual descreveram a experiência prática da Biblioteca da Universidade Estadual de Campinas (Unicamp) que, por meio da sua Biblioteca Central, amparou atividades de extensão junto a sua comunidade, especificamente na região metropolitana de Campinas. Em setembro de 2004 foi criado um projeto denominado de “Biblioteca itinerante do Cidadão”, o qual funciona dentro do Hospital das Clínicas da Unicamp. (VICENTINI *et al.*, 2007, p. 1).

O projeto foi realizado entre uma parceria da Biblioteca Central da Unicamp com o Serviço Social Ambulatorial do hospital. Ele contava com o apoio de três bolsistas que levavam o carrinho móvel até os ambulatórios dentro do hospital, lá o paciente ou o acompanhante podia usar o material bibliográfico enquanto aguardava atendimento. Percebeu-se a necessidade do projeto haja vista que o tempo de espera para um atendimento nesse hospital, chegava até 6 horas de espera. (VICENTINI *et al.*, 2007). A importância desse tipo de serviço é considerada relevante, já que

Em muitos países, a biblioteca é considerada elemento indispensável em hospitais. A leitura é usada na profilaxia, reabilitação e terapia propriamente dita. Indivíduos que por motivo de doença acham-se impedidos de no futuro exercerem a profissão, são dirigidos através do livro para novos interesses e também, por seu intermédio, são preparados para tarefas que possam executar, apesar de suas limitações. **Isto concorre para diminuição da ansiedade, ajuda-os a aceitarem suas novas condições de vida e faz com que encarem positivamente o restabelecimento e a volta à comunidade.** (VICENTINI *et al.*, 2007, p. 6).

Os autores concluíram que o projeto foi considerado positivo e que devia ser ampliado para a promoção da leitura. Ou seja, a parceria entre bibliotecas e outros setores da comunidade não só aproximou a biblioteca da comunidade, como cumpriu um papel importante: o social.

Outro exemplo acerca de parcerias pode ser encontrado na Biblioteca da Universitat Pompeu Fabra (UFP), em Barcelona, na Espanha, em que sua parceria com o Setor de Informática disponibiliza para a comunidade vários serviços, muitos deles relacionados ao quesito digital.

Os serviços são prestados por meio do Centro de Recursos de Aprendizagem e Pesquisa (CRAI), cujo grupo de profissionais tem como missão

fornecer serviços de biblioteca, computador e audiovisuais de qualidade aos membros da comunidade universitária, a fim de contribuir para a inovação e excelência no ensino, aprendizagem, pesquisa e gestão na Universidade Pompeu Fabra. (UNIVERSITAT POMPEU FABRA, 2020a, p. 1, tradução nossa).

Um serviço que se destaca em relação à ColInfo diz respeito à Acreditação de Competências em Tecnologias da Informação e Comunicação, do Catalão Acreditació de Competències en Tecnologies de la Informació i la Comunicació (ACTIC), que é um certificado que credencia a competência digital. (UNIVERSITAT POMPEU FABRA, 2020b). “Para obtê-lo, qualquer pessoa acima de 16 anos, pode ir a uma unidade da UFP e realizar um teste, na biblioteca/CRAI. Nesse teste, a pessoa precisa comprovar sua competência em relação uso de TIC, por meio de um computador”. (UNIVERSITAT POMPEU FABRA, 2020b, p. 1, tradução nossa).

Outro serviço ofertado por meio dessa parceria é a formação por competências digitais. Essa formação “deve permitir que os membros da comunidade universitária adquiram os conhecimentos e habilidades necessários, no âmbito do uso de tecnologias e recursos de informação, para o correto desenvolvimento de suas atividades”. (UNIVERSITAT POMPEU FABRA, 2020c, p. 1, tradução nossa).

Para a Univesitat Pompeu Fabra (2020b, p. 1, tradução nossa), “esses conhecimentos e habilidades devem facilitar o aprimoramento da realização acadêmica dos alunos e devem promover a aprendizagem autônoma ao longo de suas vidas para todos”. A competência digital pode ser definida como “o conjunto de conhecimentos, habilidades, disposições e comportamentos que permitem aos indivíduos saber”:

1. No campo da informação: identifique, localize, recupere, armazene, organize e analise informações digitais, avaliando sua finalidade e relevância;
2. No campo da comunicação: comunicação em ambientes digitais, compartilhamento de recursos através de ferramentas *on-line*, conexão e colaboração com outras pessoas por meio de ferramentas digitais, interação e participação em comunidades e redes;
3. No campo da criação de conteúdo: crie e edite novo conteúdo (textos,



imagens, vídeos etc.), crie conteúdo multimídia e programação de computadores e saiba como aplicar direitos e licenças de propriedade intelectual;

4. No campo da segurança: gerenciamento de proteção pessoal, proteção de dados, proteção de identidade digital, uso de segurança e uso sustentável e,
5. No campo da resolução de problemas: escolha a ferramenta digital apropriada de acordo com a finalidade ou necessidade, resolva problemas técnicos e uso criativo da tecnologia. (UNIVERSITAT POMPEU FABRA, 2020c, p. 1, tradução nossa).

A formação por competências, na Univesitat Pompeu Fabra, é oferecida para estudantes de graduação e pós-graduação e para equipes de ensino e pesquisa.

A BU/UFSC em seus documentos de gestão, assim como no planejamento estratégico de 2017/2018, também aborda sobre a importância de se criar parcerias. Nesse planejamento empregou-se a ferramenta da matriz SWOT/FOFA (*strengths*/forças; *weaknesses*/fraquezas; *opportunities*/oportunidades; *threats*/ameaças), o qual indicou que, dentre as oportunidades que precisavam ser buscadas para alcance de seus objetivos, encontravam-se as parcerias com docentes, instituições e setores da UFSC, pautada ainda nas oportunidades – “Legislação”, que se relaciona à gestão por competências.

Além disso, 28 projetos estratégicos foram sugeridos com o objetivo de ampliar a participação da BU na comunidade, com a finalidade de estabelecer e ampliar parcerias com órgãos e setores internos da UFSC, evidenciando a importância dessa união de forças entre os setores (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2017).

Alguns dos exemplos que podem ser citados, realizados por meio de parcerias da BU/UFSC com outros setores da Universidade e com a comunidade externa e interna, são:

- Cinema mundo: é resultado da parceria entre o Curso de Cinema e a Biblioteca Universitária da Universidade Federal de Santa Catarina (BU/UFSC). Por meio deste projeto, filmes, documentários etc. são exibidos e são convidados escritores, professores, bibliotecários, entre outros para

debaterem com os expectadores sobre o que eles assistiram. Este evento é aberto para toda comunidade externa e interna da UFSC (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

- Eventos da BU: os quais podem ocorrer com parcerias da comunidade interna ou externa da UFSC, como palestras, exposições e outros projetos que são criados no decorrer dos semestres letivos (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2020).

A seguir são apresentados os procedimentos metodológicos adotados para a realização desta pesquisa.

## 5 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

Nesta seção são abordados os procedimentos metodológicos necessários para realização desta pesquisa.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DA BU/UFSC

A BU/UFSC é um órgão suplementar vinculado diretamente à Reitoria e sua estrutura organizacional se constitui de: Direção; Secretaria de Planejamento e Administração; Conselho Consultivo; Divisão de Difusão da Informação; Divisão de Desenvolvimento de Coleções e Tratamento da Informação; Divisão de Tecnologia, Conteúdos Digitais e Inovação; uma Biblioteca Central; uma (1) Sala de Leitura e dez Bibliotecas Setoriais, quais sejam: Biblioteca Setorial do Colégio Aplicação (BSCA); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Agrárias (BSCCA); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Educação (BSCCED); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências da Saúde – Medicina (BSCCSM); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Físicas e Matemáticas (BSCFM); Biblioteca Setorial do Centro de Ciências Jurídicas (BSCCJ); Biblioteca Setorial do Campus de Araranguá (BSARA); Biblioteca Setorial do Campus de Blumenau (BSBLU); Biblioteca Setorial do Campus de Curitiba (BSCUR); Biblioteca Setorial do Campus de Joinville (BSJOI). (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019a, p. 1).

A BU/UFSC disponibiliza à sua comunidade acadêmica diversos serviços, tais como: Acesso *Wireless*, Apoio à gestão do tempo, Atendimento, BiblioCentros, Biblioteca das coisas, *Bookcrossing*, BU como laboratório para a Ciência da Informação (CIN/UFSC), BU Publicações, BU Social, Cursos, Catalogação na fonte, Certidão Negativa de Débito *on-line*, Conferência *Web*, Comutação bibliográfica, Depósito Legal, *Desktop* Virtual, EaD, Empréstimo domiciliar, Empréstimo entre bibliotecas (EEB), Espaço de inclusão digital, Espaços para eventos, Estágios, Eventos BU, Fala Biblioteca, Ficha do Sistema Internacional de Identificação de Livros e Softwares, ISBN, Número Internacional Normalizado para Publicações Seriadas ou Número Internacional Normalizado das Publicações em Série (ISSN), Mecanismo *on-line* para referências (MORE), Museu do Brinquedo da Ilha de Santa Catarina, Orientação: normalização e bases de dados, Rede Geodésica Brasileira, Repositório Institucional da UFSC, Reprografia, Serviço de Acessibilidade

Informacional, Visita Orientada e *Web TV*. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019b, p. 1).

Dentre os setores da BU/UFSC tem-se o setor de Difusão da Informação (DDI), o qual se vincula ao setor de Competência em Informação e Suporte à Pesquisa. Por meio deste setor são ofertados cursos de normalização de trabalhos acadêmicos, pesquisa em base de dados, entre outras capacitações.

Antes, o setor se chamava setor de Referência, mas, em prol das mudanças advindas com o advento das tecnologias, foi preciso modificar, fazer parte da explosão informacional e deixar seus interagentes situados com o serviço. Por meio dele também se oferta o empréstimo domiciliar e empréstimo especial de seu acervo de Referência (Dicionários, enciclopédias etc.), Comutação, Empréstimo entre Bibliotecas, Serviços de Acesso a Bases de Dados (SABER), Programa de Capacitação e Normalização de Trabalhos Acadêmicos. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019c, p. 1).

O programa de ColInfo a ser criado será ofertado aos seus interagentes por meio do setor de Difusão da Informação em parceria com a COID/UFSC. O espaço a ser utilizado para a oferta do programa será o Laboratório de capacitação de uso dos Recursos Informacionais (LABORIN).

Essa proposta vai ao encontro do que se propõe a BU/UFSC, por meio de sua missão, visão e objetivos.

**Missão:** Prestar serviços de informação à comunidade universitária para contribuir com a construção do conhecimento e o desenvolvimento da sociedade. **Visão:** Ser referência na prestação de serviços de informação. **Valores:** Ética, Competência, Qualidade, Cooperação, Inovação e Comprometimento. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019d, p. 1).

A iniciativa de se criar um projeto piloto de um programa de ColInfo se deu a partir de uma conversa informal com os servidores lotados na COID/UFSC, para verificar uma possível parceria entre a BU/UFSC e a COID/UFSC, na qual a parceria foi aceita. Em razão disso, o segundo passo foi uma reunião com a Diretora da BU/UFSC, na época, a qual também concordou com a parceria.

Em virtude disso, foi agendada uma reunião para formalizar a parceria, que aconteceu no dia 27 de junho de 2019, com a presença de duas servidoras da COID/UFSC, Mabel Fatima Schleder Cezar Wiggers e Maria Erondina Kruchinski, com a presença da Diretora da BU/UFSC, Roberta de Bem e, com a autora da

presente pesquisa. Na reunião ficou decidido que a autora do projeto faria uma minuta de memorando (APÊNDICE A) para a formalização da parceria e a encaminharia para a Diretora da BU/UFSC que a enviaria à pessoa responsável pela COID para dar o aval sobre a parceria entre a COID/UFSC e a BU/UFSC.

## 5.2 CARACTERIZAÇÃO DA COID/UFSC

A Coordenadoria de Inclusão Digital foi criada, em 1998, com a finalidade de atender alunos da graduação, pós-graduação, técnicos administrativos e docentes, e está localizada no andar térreo da Biblioteca Central da UFSC. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019e).

Ela oferece aos seus usuários, 184 computadores para fins acadêmicos, no horário das 8h às 22h, de segunda a sexta-feira, e, aos sábados, das 9h às 17h, totalizando 80 horas por semana.

Atualmente ela recebe aproximadamente 1000 (mil) usuários/dia, o que faz com se precise trabalhar para se ampliar este espaço físico que comporte mais computadores e que tenha infraestrutura específica para cursos e capacitações. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019e, p.1).

O objetivo da COID é “proporcionar condições e estrutura acessível a toda comunidade universitária, com a oferta de computadores para produção de trabalhos acadêmicos”. (UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA, 2019e, p. 1).

São muitas as demandas trazidas para a COID/UFSC pela comunidade acadêmica da UFSC, entre elas destaca-se a solicitação de um curso de informática básica voltada para a inclusão digital. Essa demanda foi relatada pelos servidores da COID, para a autora do presente projeto.

Na próxima subseção são apresentados os métodos realizados para elaboração desta pesquisa.

## 5.3 MÉTODOS

Em relação à metodologia, esta pesquisa tem caráter qualitativo em sua abordagem. A pesquisa qualitativa

considera que há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do

sujeito que não pode ser traduzido em números. A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Esta não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 70).

Segundo Gomes, Deslandes e Minayo (2007, p. 21), a abordagem qualitativa

trabalha com o universo dos significados, dos motivos, das aspirações, das crenças, dos valores e das atitudes. Esse conjunto de fenômenos humanos é entendido aqui como parte da realidade social, pois o ser humano se distingue não só por agir, mas por pensar sobre o que faz e por interpretar suas ações dentro e a partir da realidade vivida e partilhada com seus semelhantes.

Do ponto de vista dos objetivos trata-se de uma pesquisa exploratória e descritiva sendo que na pesquisa exploratória

quando a pesquisa se encontra na fase preliminar, tem como finalidade proporcionar mais informações sobre o assunto que vamos investigar, possibilitando sua definição e seu delineamento, isto é, facilitar a delimitação do tema da pesquisa; orientar a fixação dos objetivos e a formulação das hipóteses ou descobrir um novo tipo de enfoque para o assunto. Assume, em geral, as formas de pesquisas bibliográficas e estudos de caso. (PRODANOV; FREITAS, 2013, p. 51- 52).

A pesquisa exploratória consiste ainda no primeiro passo de todo o trabalho científico, e tem como finalidade, sobretudo quando bibliográfica, proporcionar maiores informações sobre determinado assunto, e facilitar a delimitação do tema (ANDRADE, 2003).

Já a pesquisa descritiva “têm como objetivo a descrição das características de determinada população”. (GIL, 2010, p. 27).

As pesquisas descritivas servem para ampliar a visão que se tem do problema pesquisado. Foram descritos, em forma de diário de campo<sup>9</sup>, as negociações e o passo a passo da elaboração da proposta do projeto piloto do programa de ColInfo idealizado entre a BU e a COID. Para Bogdan e Biklen (1994, p. 152),

as notas de campo consistem em dois tipos de materiais. O primeiro é descritivo, em que a preocupação é captar uma imagem por palavras do local, pessoas, ações e conversas observadas. O outro é reflexivo – a parte que apreende mais o ponto de vista do observador, as ideias e preocupações.

O diário de campo descritivo trouxe uma visão teórico-prática da parceria

---

<sup>9</sup> Também conhecido como diário de bordo (OLIVEIRA; GEREVINI; STROHSCHOEN, 2017). Disponível em: <https://seer.ufs.br/index.php/revtee/article/view/6429/pdf>

institucional e poderá servir como base para futuros trabalhos em conjunto tanto na UFSC quanto fora dela.

O diário de campo descritivo deve englobar as seguintes áreas: “1. Retratos dos sujeitos; 2. Reconstruções do diálogo; 3. Descrição do espaço físico; 4. Relatos de acontecimentos particulares; 5. Descrição de atividades; e, 6. O comportamento do observador”. (BOGDAN; BIKLEN, 1994, p. 163-164).

Já para Araújo *et al.* (2013, p. 54), o diário de campo

tem sido empregado como modo de apresentação, descrição e ordenação das vivências e narrativas dos sujeitos do estudo e como um esforço para compreendê-las. [...]. O diário também é utilizado para retratar os procedimentos de análise do material empírico, as reflexões dos pesquisadores e as decisões na condução da pesquisa; portanto ele evidencia os acontecimentos em pesquisa do delineamento inicial de cada estudo ao seu término.

Do ponto de vista dos procedimentos técnicos esta pesquisa foi bibliográfica. Para Lakatos e Marconi (2017, p. 54), a pesquisa bibliográfica

é um tipo específico de produção científica: é feita com base em textos, como livros, artigos científicos, ensaios críticos, dicionários, enciclopédias, jornais, revistas, resenhas, resumos. Hoje, predomina entendimento de que artigos científicos constituem o foco primeiro dos pesquisadores, porque é neles que se pode encontrar conhecimento científico atualizado, de ponta.

Em relação a isso foram pesquisados na literatura temas relacionados com a pesquisa em questão, os termos adotados para a busca foram “competência em informação”, “competência informacional” “competência digital”, “competência em informação e biblioteca universitária”, “habilidade digital”, “habilidade digital e biblioteca universitária”, “inclusão digital”, “exclusão digital”, “evasão acadêmica”, “uso das tecnologias” “bibliotecas universitárias”, “parcerias com bibliotecas universitárias” “colaboração de bibliotecas universitárias e outros setores das universidades”, “biblioteca Universitária e inclusão digital”, “habilidade informacional”, “competência dos bibliotecários”. Os termos foram pesquisados tanto no singular quanto no plural.

Para fins desta pesquisa, o termo adotado foi “competência em informação”, porém, outros termos correlacionados foram abordados como sinônimos, haja vista serem mencionados na literatura com o mesmo sentido da ColInfo.

Os termos foram correlacionados entre si e pesquisados no buscador Google e em bases de dados: Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD/IBICT) e em Portais de Bibliotecas Universitárias.

O recorte cronológico para as buscas limitou-se ao período entre 2005 e 2019, mas publicações de anos anteriores foram citadas por terem relevância para a pesquisa.

Em relação às habilidades digitais, foi realizado um estudo comparativo entre as habilidades digitais descritas por Dijk e Deursen (2014) correlacionadas com as oito competências-chaves descritas pela European Commission (2017), apresentado na seção 3.

A partir disso, pôde-se eleger as competências e habilidades que foram usadas nas ações do programa sugerido. Outro ponto a ser levantado diz respeito às dimensões da ColInfo, das quais tomou-se como base as dimensões técnicas e política apresentadas por Vitorino e Piantola (2011), salienta-se que a ênfase nesta pesquisa recai sobre a dimensão técnica, embora a dimensão política seja abordada, porém de forma menos contundente. Já, para as etapas do programa foi utilizado o modelo EXIT, o qual será mais bem descrito a seguir.

O modelo EXIT, utilizado nesta pesquisa, possui dez etapas que serão descritas, assim como sua aplicabilidade no projeto piloto do programa de ColInfo elaborado pela autora da presente dissertação.

Cabe salientar que, primeiramente, este modelo foi criado com o intuito de analisar sobre a literatura infantil, e seria utilizado como verificador do processo evolutivo da leitura. (WRAY; LEWIS, 1997). Porém, analisando as etapas, pode-se afirmar que ele consegue se encaixar em qualquer programa de ColInfo que se refira ao ensino e à aprendizagem, pois as etapas mesmo que relacionadas à leitura ou textos, podem condizer aos quesitos descritos nesta pesquisa.

Sendo assim, a seguir são apresentadas as etapas elaboradas conforme projeto piloto do programa de ColInfo proposto:

### **Etapas 1: lembrar conhecimentos prévios**

Na fase de apresentação, cada pessoa, além de se apresentar, irá falar um pouco sobre a sua experiência relacionada às ferramentas digitais, assim, à medida que o curso for progredindo, pode ser que elas relembrem algum aprendizado.



**Etapa 2: estabelecer objetivos**

Isso foi traçado desde a criação do programa, ou seja, incluir digitalmente a comunidade acadêmica da UFSC, auxiliando no desenvolvimento de habilidades digitais.

**Etapa 3: localizar a informação**

Além de mostrar como pesquisar em sites específicos como, por exemplo, o da BU/UFSC e o próprio site da UFSC, serão oferecidos cursos e palestras, a fim de que todos consigam recuperar as informações que precisam de forma segura.

**Etapa 4: adotar uma estratégia adequada**

No plano de ação elaborado são descritas as estratégias que serão utilizadas no decorrer do programa. Além disso, são descritas no plano de ensino as estratégias de como será alcançado o objetivo de cada 'disciplina' a ser ministrada.

**Etapa 5: interagir com o texto**

Proposta de interação por meio de leituras dos textos das apostilas e de textos sugeridos nos planos de ensino.

**Etapa 6: acompanhar o processo de compreensão**

A equipe do programa irá observar para identificar se os participantes estão compreendendo os temas abordados no decorrer do mesmo. Dessa forma, a equipe poderá dialogar com os participantes auxiliando-os nas possíveis dúvidas que possam surgir. Além disso, os participantes poderão analisar o processo de compreensão deles mesmos.

**Etapa 7: tomar notas**

A pesquisadora como parte integrante e observante do programa, irá anotar

todas as informações que possam vir a auxiliar na melhoria contínua do programa, bem como fazer as anotações que irão ajudar nos encontros com a equipe para levantar os pontos fortes e fracos, podendo, assim, aprimorar o programa para os anos próximos.

Além disso, os participantes poderão registrar as informações que julgarem necessárias para guardá-las e recuperá-las sempre que precisarem.

### **Etapa 8: avaliar a informação**

Não somente serão avaliadas as informações pertinentes pela equipe, para a realização e continuação do programa, como também serão avaliadas pelos participantes, a fim de verificar se as informações prestadas são relevantes para suas necessidades informacionais.

### **Etapa 9: apoiar a memorização**

Serão realizados testes não só como princípio de obtenção de nota, mas como principal interesse de verificar se os participantes entenderam a mensagem que se quer passar a todos, que é auxiliá-los e incentivá-los ao aprendizado contínuo e evolutivo do que se estudou.

### **Etapa 10: comunicar a informação**

A comunicação da informação, nesse caso, está relacionada aos participantes ao relatarem suas experiências com o programa. Também diz respeito à equipe, que deve se reunir para debater sobre os conhecimentos adquiridos por todos e apontar melhorias continuadas do programa.

Outro método utilizado para a criação do projeto piloto do programa de ColInfo, foram as Diretrizes elaboradas por Jesús Lau (2008), que serviram como base para a elaboração do plano estratégico, definido na implementação do programa.

As etapas do plano estratégico foram baseadas na percepção prévia da autora desta pesquisa em relação à demanda trazida para ela, no seu local de trabalho, bem como as apontadas pela equipe da COID/UFSC, além das etapas, as

ações também foram contempladas conforme as necessidades informacionais da comunidade acadêmica da UFSC.

Cabe salientar que inicialmente foram eleitas poucas ações, já que pode ser que os participantes do programa nunca tenham tido acesso ao computador ou às ferramentas digitais. Dessa maneira, ao longo da execução do programa será possível verificar a possibilidade de contemplar outras ações a serem inseridas na oferta dos outros semestres letivos.

Nessa perspectiva, foi elaborada uma proposta de um piloto de um programa de competência em informação, com a inserção de módulos criados para atender algumas das necessidades informacionais da comunidade acadêmica da BU/UFSC e da COID/UFSC. Essas necessidades foram percebidas por meio de depoimentos da equipe da COID/UFSC e pela observação da autora deste estudo no seu ambiente de trabalho.

O papel da COID/UFSC será fundamental nesse processo, uma vez que se trata de um espaço responsável pela inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC. A COID/UFSC apontou as maiores demandas trazidas por essa comunidade acerca dos temas que se pretendeu abordar.

A partir da proposta de criação deste programa foi elaborado um cronograma para sua implementação e, posteriormente, a criação de um projeto de piloto, a fim de aperfeiçoar os módulos desenhados na pesquisa, que efetivamente foram contemplados para fazer parte do programa em sua implementação, bem como a análise dos resultados para a prática do programa nos anos seguintes.

Dessa forma, acredita-se que tanto o diário de campo quanto a proposta do programa em si poderão ser de grande valor institucional para a UFSC, em um primeiro momento, e posteriormente a outras instituições e unidades de informação interessadas.

Para enfatizar a importância desta pesquisa, bem como a criação de um programa de ColInfo, na próxima seção são apresentadas as notas de campo da autora desta pesquisa. Além disso, é apresentado o plano estratégico e o plano de ação, criados a partir da observação da autora desta pesquisa, juntamente com as observações da equipe da COID/UFSC.

## 6 NOTAS DE CAMPO: PERCEPÇÕES, CONVERSAS E REUNIÕES COM A COID/UFSC

Os resultados apresentados nesta seção foram baseados nos anseios, nas experiências e expectativas da autora desta pesquisa e nos apontamentos feitos pela equipe da COID/UFSC. Também são apresentados nesta seção os produtos resultantes desta pesquisa.

Percebendo a necessidade da inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC, a autora desta pesquisa sugeriu a criação de um programa de ColInfo que auxiliasse as pessoas a desenvolverem suas habilidades digitais. E por que não a competência em informação?

Uma pessoa competente em informação consegue ter autonomia ao menos para saber pesquisar suas necessidades informacionais, porém pode ser que ela precise em certo momento de um auxílio nessas atividades, mas a premissa é que:

A pessoa competente em informação determina a natureza e a extensão da necessidade de informação; A pessoa competente em informação acessa a informação necessária com efetividade; A pessoa competente em informação avalia criticamente a informação e as suas fontes; A pessoa competente em informação, individualmente, ou como membro de um grupo, usa a informação com efetividade para alcançar um objetivo/obter um resultado e, por fim, A pessoa competente em informação compreende as questões econômicas, legais e sociais da ambiência do uso da informação e acessa e usa a informação ética e legalmente. (BELLUZZO, 2007, p. 95-103).

Evidencia-se, diante destes padrões relacionados à ColInfo citados pela Belluzzo (2018), a importância de que as pessoas precisam receber auxílio no que diz respeito ao desenvolvimento de suas competências e/ou habilidades, tanto no âmbito pessoal, profissional ou acadêmico.

Esse programa foi sugerido, pois a partir da experiência profissional da autora no setor de Periódicos da BU/UFSC, verificou-se a necessidade de auxiliar colegas de trabalho na utilização de computadores e ferramentas digitais. Em especial, alguns servidores maiores de 60 anos que, pouco ou quase nada sabiam sobre como usar o computador para lazer e/ou trabalho. Analisou-se, com isso, a importância da inclusão digital dessas pessoas e, juntamente com conversas com a equipe da COID/UFSC, obteve-se como conclusão os seguintes pontos:

- a) A comunidade acadêmica da UFSC precisa em sua totalidade ter suporte que a inclua no mundo digital seja para o uso pessoal, profissional e/ou

acadêmico;

- b) Muitos alunos deixam a universidade por não saberem utilizar o computador e não desenvolverem suas habilidades digitais; e,
- c) Os excluídos digitalmente deixam de interagir com as pessoas por meio das tecnologias digitais<sup>10</sup>.

O resultado que mais intriga nesta pesquisa, é que por causa dessa exclusão digital, muitas pessoas evadem do meio acadêmico, uma situação até então imaginável para a autora desta pesquisa.

Como resultados finais desta pesquisa estão relacionados nas próximas subseções, o diário de campo no qual são relatadas as experiências pessoal e profissional da autora desta pesquisa, em relação ao tema e ao passo que seguiu para que chegasse ao outro produto final: o projeto piloto de um programa de competência em informação com ênfase na inclusão e habilidades digitais.

A partir deste ponto, peço o consentimento para escrever em primeira pessoa do singular, pois acredito que dessa forma ficará mais clara minha familiaridade e envolvimento com a pesquisa apresentada. O interesse por esse tipo de elocução surgiu após a indicação da minha orientadora para a leitura, em especial, do apêndice da dissertação da Djuli Machado de Lucca (2015), orientada pela professora Dra. Elizete Vitorino, o qual abordava sobre o diário de campo. Eu o considerei muito válido, já que mostrava a aproximação do pesquisador com os sujeitos e atores da pesquisa.

A universidade tem em sua essência a informação, no quesito demandas informacionais, seja para atendimento ao público ou para atender as suas próprias necessidades informacionais. Isso vai ao encontro do que se acredita ser parte fundamental para todos que ingressam numa universidade, seja um docente, discente ou técnico em assuntos administrativos ou educacionais.

Como parte do processo de ensino-aprendizagem, a ColInfo é estratégica para auxiliar a comunidade a desenvolver habilidades que possam contribuir na busca pela informação, sendo a BU/UFSC parte atuante deste processo, desempenhando seu papel social e cultural, já que é parte integrante da universidade e oferta serviços voltados para a informação. Porém, a cooperação é fundamental para a

---

<sup>10</sup> Essas informações são fruto dos depoimentos de funcionários da COID/UFSC, advindos da experiência do trabalho de inclusão realizado no setor.

criação e implementação de um programa de ColInfo.

A partir daqui relato meus anseios, minhas experiências, minhas ideias, minha busca pelas parcerias, as sugestões dos colegas de trabalho, da minha orientadora, dos profissionais da COID/UFSC e, principalmente, os motivos que me fizeram acreditar que esta pesquisa auxiliará e, muito, aqueles que buscam desenvolver suas habilidades digitais para o desenvolvimento profissional e acadêmico.

Em maio de 2019 me encontrei com a minha orientadora. Nessa conversa, decidimos como seria o curso para a inclusão digital dos servidores, avisei-a sobre a existência da COID/UFSC e que os procuraria para sanar dúvidas e verificar no que poderiam me ajudar.

Ainda naquele mês, entrei em contato com a COID/UFSC a fim de pedir sugestões e modelos para a implementação da minha proposta e me informaram que cursos não eram oferecidos há mais de sete anos, por falta de servidores e espaço específico para tal finalidade. Foi então, que eu sugeri a eles a criação desta parceria entre a BU/UFSC e a COID/UFSC.

O servidor João Carlos Vicente e as servidoras Mabel Schleder Cezar Wiggers e Maria Herondina Kruchinski, na mesma hora acordaram com a proposta, pois fazia muito tempo que desejavam ofertar um curso que contribuísse para a inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC.

Fiz alguns questionamentos para que eu pudesse entender qual a necessidade informacional dos servidores da UFSC, porém me informaram que os servidores não os procuravam tanto, mas, sim, os alunos, e me informaram algumas características desses alunos:

- Um presidiário passou no vestibular e informou que não tinha o conhecimento e habilidades para manusear o computador, fato este, necessário para o andamento dos seus estudos;

- Um aluno haitiano nunca havia usado computador e estava já na quarta fase de um determinado curso, ele tinha medo de que tivesse que abandonar o curso em virtude disso;

- Uma doutoranda, vinda de outra cidade, não sabia usar as tecnologias digitais para a sua pesquisa;

- Alguns alunos, por terem mais idade, procuraram por cursos de inclusão digital, pois nunca tiveram a oportunidade para utilizar o computador;

- Muitos alunos trancaram ou desistiram dos cursos, pois não tinham como

se manter financeiramente e não conseguiam bolsas de monitoria, em virtude da falta de conhecimento em relação ao uso dos computadores e do acesso digital.

Diante desse cenário preocupante e relacionado às universidades, o foco do meu projeto de dissertação mudou, passou a ser a comunidade acadêmica da UFSC e não somente os servidores idosos, pois eu percebi, por meio dos depoimentos da equipe da COID/UFSC, que não somente os idosos ainda são excluídos digitalmente, mas que existem outras camadas da população que estão deslocadas desse meio.

Comuniquei aos servidores da COID/UFSC que iria conversar com Roberta Moraes de Bem (Diretora da BU) sobre a possibilidade da parceria entre BU/COID para que fosse contemplado um programa de CoInfo, com a finalidade de auxiliar a comunidade acadêmica em relação ao uso dos computadores para sanarem suas necessidades informacionais no meio digital.

Em junho de 2019 marquei uma reunião e conversei com a Diretora da BU. Nessa conversa apresentei a ela minhas justificativas para a criação da parceira, bem como, a proposta de ofertar o programa de competência em informação para auxiliar a comunidade acadêmica da UFSC, no que diz respeito à inclusão e ao desenvolvimento de habilidades digitais. Ela, prontamente consentiu as ideias apresentadas e com o que foi ofertado.

Para formalizar a parceria, nos reunimos no dia 27 de junho de 2019, com a presença de duas servidoras da COID/UFSC, Mabel e Maria Erondina, a Diretora da BU/UFSC, Roberta, e eu. Nessa reunião ficou decidido que eu faria uma minuta de memorando (APÊNDICE A) para a formalização da parceria e a encaminharia para a Diretora da BU/UFSC, que a enviaria para a pessoa responsável pela COID para dar o aval sobre a parceria sugerida.

Em junho de 2019 ‘troquei’ *e-mails* com a Mabel para verificar como eu poderia elaborar um formulário para que a comunidade acadêmica da UFSC respondesse, preferencialmente, em meio físico. A Mabel me sugeriu ser feito *on-line*, e, que quando alguém nos procurasse, nós, juntamente com a pessoa responderíamos e, mesmo assim, o teríamos de forma impressa, caso alguém optasse em levá-lo para responder depois.<sup>11</sup>

Entre agosto e setembro de 2019 elaborei alguns módulos para a criação do

---

<sup>11</sup> Isso será feito antes da oferta das capacitações e cursos.

curso de informática.

Em agosto de 2019, em uma reunião com a minha orientadora, ela me aconselhou a inserir o diário de campo na minha dissertação, a fim de mostrar os meios que utilizei para chegar à escolha do meu tema, bem como a criação da parceria entre os setores. Ainda em agosto de 2019, enviei um *e-mail* para o João, anexando os módulos que criei para o curso de informática.

No dia 5 de setembro de 2019, enviei um *e-mail* para a Mabel, solicitando verificar com o João sobre os módulos criados, no intuito de que eles avaliassem se era condizente, inicialmente, com as necessidades informacionais da comunidade acadêmica da UFSC. No mesmo mês, o João me respondeu afirmando que sim.

No mesmo dia, a servidora Mabel me respondeu sobre o material para o curso de ColInfo:

Penso que os módulos, assim como a carga horária de cada um deles estão adequados. Conversei com o estagiário da manhã e ele informou que os alunos pedem muito auxílio com *Power Point* e outros com dúvidas em *Word* (formatação, não sabem exportar para PDF, dúvidas de como salvar), estes já contemplados na ementa. Pensei também se seria possível acrescentar mais um módulo de *Excel*, pois já tivemos alunos com dificuldades em planilhas, não sei o que pensam. Eu, a Maria Erondina e os estagiários identificamos alguns alunos que têm mais dificuldades, penso que poderíamos consultá-los sobre o interesse em participar. (WIGGERS, 2019).

Em resposta agradei seu retorno, ainda no mesmo dia, e afirmei que:

Em conversa com a minha orientadora e com o João, os temas não contemplados inicialmente seriam incluídos num curso mais avançado, pois a linguagem é mais difícil e seria um outro público (acredito que para usar o *Excel*, eles já deviam saber manusear o computador etc.). O que podemos fazer é que, se o João quiser, podemos ver a possibilidade do curso de *Excel* ser ofertado em um módulo separado, mas posso tentar usar o espaço da BU para tal finalidade, o que acham? Vou conversar com a professora sobre os módulos, verificarei com a Roberta essa possibilidade e poderemos divulgar o programa a toda comunidade acadêmica da UFSC. Obrigada. (FEIJÓ, 2019).

A Mabel respondeu concordando o que lhe fora dito e agradeceu o meu retorno.

Em setembro de 2019, fiz a minuta (APÊNDICE A) para a parceira e enviei para a Roberta solicitando que encaminhasse para a pessoa responsável para a aprovação da parceria. Entrei em contato com o João Vicente, que me informou quem era a pessoa responsável.

No dia 17 de setembro, a secretária da Roberta, Laísa Cristina Krolikovski da



Silva, por meio do *e-mail*, me informou que enviou, via correspondência, por meio do Sistema de Gestão Administrativa (SPA), o memorando nº 121/BU/GR/UFSC/2019 à Secretaria de Ações Afirmativas (SAAD/UFSC), acerca da possibilidade de parceria entre a BU/UFSC e a COID/UFSC.

A Roberta me enviou um *e-mail* no mesmo dia me informando que a professora Francis Solange Vieira Tourinho, responsável pela COID/UFSC, por meio de um memorando, autorizou a parceria; solicitei à Roberta que me enviasse o memorando com o aval dela para arquivar o documento.

No dia 25 de setembro de 2019, fui conversar novamente com os servidores da COID/UFSC, a fim de debater sobre os módulos e testes que seriam aplicados durante a capacitação para algumas habilidades de competência em informação sob a perspectiva da dimensão técnica visando à inclusão digital, sendo assim, procurei temas relacionados com os que a comunidade acadêmica mais solicitava auxílio na COID/UFSC.

Além de verificar a melhor carga horária para o programa, cabe salientar que nesse momento ficou decidida a carga horária total de 58h e, com, no máximo 15 alunos, pois pode ser que muitos deles demandem mais atenção individual, haja vista levar em consideração as características de cada aluno. A carga horária maior seria relacionada ao curso de informática básica, já que muitos dos alunos nunca mexeram em um computador.

Isso ficou decidido, pois a servidora Mabel relatou que em outra instituição na qual trabalhou, ofertou um curso de inclusão digital e ela me informou que, no começo, ficou determinado que o curso fosse de 20h, porém foi necessário duplicar a carga horária, visto que muitas pessoas pediam ajuda, o que acabava demandando mais atenção e tempo aos participantes. Ou seja, mesmo que seja determinada a carga horária de 58h, talvez, ainda, seja necessário aumentá-la em virtude das características do público-alvo que serão levadas em consideração.

Durante os meses de setembro e outubro de 2019 foram criados os módulos e testes, baseados na literatura encontradas na Internet e pertinentes às necessidades da comunidade acadêmica, apontadas pelos servidores da COID e observadas por mim durante essa pesquisa. A base principal da apostila a ser criada voltada para a informática, foi o material de Claudionor Araújo da Silva, da Prefeitura de Campo Grande/MS.

No dia 22 de outubro de 2019, esboçamos o convite do curso a ser ofertado, e fizemos alguns ajustes, pois não foi colocado qual seria o público-alvo, sendo neste caso, a comunidade acadêmica da UFSC, além do contato da COID/UFSC para maiores informações. Este material será divulgado antes de o programa ser ofertado. Depois dos ajustes feitos o mesmo foi enviado à Diretora da BU para aprovação e para a minha orientadora. Obtive a resposta positiva de ambas as partes.

Ainda no dia 22 de outubro de 2019, eu e a Mabel conversamos via aplicativo *WhatsApp* sobre a possibilidade da confecção do certificado para aqueles que concluírem o curso, me prontifiquei a verificar isso.

Em setembro de 2019 qualifiquei minha dissertação que abordava um programa de Colnfo com enfoque na inclusão digital pautado apenas na ação das habilidades digitais. Dessa maneira, o programa apresentou algumas alterações que foram sugeridas pela banca de qualificação, como, por exemplo, a inclusão de mais ações no programa de Colnfo, quando eu tinha sugerido apenas uma, e, de acordo com a banca, uma ação não contempla um programa e, sim, um conjunto com outras ações.

No dia 20 de fevereiro de 2020, me encontrei com a minha orientadora que sugeriu novas alterações, comentei com ela o apontamento da banca de qualificação e ela acordou que deveríamos avaliar a sugestão. Em virtude disso, conversei com algumas pessoas que trabalham e outras que já trabalharam no setor de Competência em Informação na BU/UFSC, que me sugeriram criar um programa de competência em informação com várias modalidades e ações, a fim de auxiliar no desenvolvimento de habilidades digitais. A sugestão foi acatada por mim. Então, enviei um *WhatsApp* para a minha orientadora comentando sobre a mudança sugerida. Ela gostou e achou que realmente ficou melhor. Sendo assim, fiz as alterações necessárias na minha dissertação, que envolvia incluir um conjunto de ações no projeto piloto do programa de Colnfo.

Diante do novo contexto, convidei o Bibliotecário Leonardo Ripoll, que trabalha na BU/UFSC e atua, também, na Comissão de Confiabilidade Informacional e Combate à Desinformação no Ambiente Digital (CIDAD), para apresentar uma palestra sobre *Fake News*.

O convite foi feito de forma verbal e confirmado por *e-mail*, em fevereiro de 2020, tendo sido aceito.

Além disso, eu incluí outra ação sobre pesquisas nos sites da BU/UFSC e da UFSC, sendo esta a ser ministrada por mim.

Em 23 de junho de 2020 solicitei ao Claudionor o uso do material encontrado na Internet (apostila de informática básica), e ele me respondeu para ficar à vontade acerca do uso do material. Eu o respondi agradecendo e aproveitei para perguntar se ele tinha mais materiais que auxiliassem na inclusão digital, ele me respondeu que sim e indicou o endereço do seu *Blog*, me recomendando que no final do mesmo, havia vários *links* para tal finalidade; eu agradei novamente. Assim, seu *Blog* será apresentado como forma de auxiliar na inclusão digital e nas habilidades não só digitais, haja vista que no *Blog* estão disponíveis outras matérias de ensino-aprendizagem.

Em 04 de julho de 2020 enviei um e-mail para Gleide Bitencourt Órdovas, que era, na época, era Diretora interina da BU/UFSC, questionando sobre a possibilidade de entregarmos aos participantes um certificado pela participação no programa; ela me informou que eu poderia criar um projeto no SIGPEX da UFSC, juntamente com um professor, para que o documento seja disponibilizado aos participantes.

Em agosto de 2020 conversei com a Roberta, que solicitou que eu enviasse a ela o programa e o plano de ensino para serem avaliados pela Comissão de Gestão do Conhecimento da BU, a fim de aprovarem os mesmos. Tão logo eu finalize os ajustes e correções sugeridas pela orientadora, enviarei a ela, bem como, aos servidores da COID/UFSC para aprovação de todos.

Nos dias seguintes até a data do término da pesquisa, fui conversando com a minha orientadora via *WhatsApp* para sanar dúvidas, pedir conselhos e sugestões, a fim de dar continuidade na escrita da minha pesquisa.

Na próxima subseção será descrito o plano estratégico do projeto piloto do programa de ColInfo a ser elaborado.

## 6.1 PLANO ESTRATÉGICO

Este plano foi elaborado com base nas Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente de Jesús Lau (2008).

Ele será discutido e reestruturado com atores interessados: a BU/UFSC e a COID/UFSC, haja vista ser apenas um projeto piloto nesta dissertação.

## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias digitais fazem parte do cotidiano das pessoas, seja para estudo, lazer e/ou trabalho. Em razão de ser algo relativamente recente, o uso da Internet ainda pode ser considerado um desafio para muitas pessoas. O aprendizado ao longo da vida permite construir novos conhecimentos e, nesse processo, são requeridas ações que facilitem e permitam o aprender e, com o conhecimento adquirido, é possível solucionar eventuais problemas que podem vir a enfrentar em seu cotidiano. O uso das tecnologias digitais é um exemplo disso.

Nesse contexto, a criação de programas de inclusão digital para o desenvolvimento de competências e/ou habilidades digitais pode ser de grande valia, uma vez que muitas pessoas poderão, a partir dos conhecimentos neles adquiridos, desenvolver habilidades para participar de cursos *on-line*, usar redes sociais para interação e/ou estudo, ou o envio de documentos por *e-mail*, acesso aos ambientes de estudos virtuais, dentre outras inúmeras possibilidades.

Sendo assim, este plano tem como objetivo propor a criação e a implementação de um programa de Colnfo com ações voltadas para o desenvolvimento de habilidades digitais para a comunidade acadêmica da UFSC.

Entende-se a importância social desta proposta, pois considera-se que a

Colnfo está no núcleo do aprendizado ao longo da vida. Seu conceito vincula-se à necessidade de se exercer o domínio sobre o sempre crescente no universo informacional, abrangendo três dimensões: conhecimento, habilidades e atitudes, **compondo direito humano básico em um mundo digital, necessário para gerar o desenvolvimento, a prosperidade e a liberdade, criando condições plenas de inclusão social e cultural.** (BELLUZZO, 2017, p. 62, grifo nosso).

Entre as dimensões da Colnfo apresentadas por Vitorino e Piantola (2011), as dimensões técnicas e política são destacadas neste programa, tendo em vista que a dimensão política é o ponto de partida para o exercício da cidadania, além de possibilitar uma transformação da vida social das pessoas, já que “uma cidadania ativa e responsável requer que as pessoas estejam aptas e motivadas para exercer seus direitos e deveres em relação à comunidade [...]”. (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 107).

Da mesma forma, destaca-se que o cidadão, ao participar ativamente de suas atividades profissionais, estudantis ou de lazer, tem a possibilidade de ter uma vida social ativa, pois é o aprendizado, mesmo que básico, de como usar tecnologias e ferramentas que são capazes de auxiliarem nesse processo.

Nesse sentido, a dimensão técnica é a mais relevante neste programa, por “constituir a dimensão mais evidente da competência informacional, na medida em que é o meio de ação do indivíduo no contexto da informação”. (VITORINO; PIANTOLA, 2011, p. 102).

Diante desse contexto, percebe-se que este programa poderá proporcionar à comunidade maior aproximação com a tecnologia digital, contribuindo para que os envolvidos exerçam sua cidadania, com direitos e deveres, sendo que poderão utilizar este aprendizado ao longo de suas vidas nas mais diversas atividades.

Além disso, os envolvidos poderão sentir-se mais bem inseridos na sociedade da informação, já que existe a possibilidade de que alguns ingressem na universidade sem ter acesso à Internet, como mostra um estudo realizado por meio da Plataforma Quero Bolsa:

Um em cada três estudantes (33,5%) que tentaram vaga no curso superior, nos últimos cinco anos, por meio do Exame Nacional do Ensino Médio (Enem), **não tem acesso à internet e a dispositivos, como computador ou celular, que permitam, por exemplo, aprender por meio de Educação a Distância (EAD)**. (AGÊNCIA BRASIL, 2020, p. 1, grifo nosso).

Ressalta-se, portanto, a importância de que sejam estimuladas iniciativas de programas, como o aqui proposto, que visem ao desenvolvimento de habilidades digitais por meio da inclusão digital. Para tal, o presente programa tem como objetivo principal a criação de um projeto piloto de um programa de Colnfo que inclua digitalmente e auxilie a comunidade acadêmica da UFSC no desenvolvimento das suas habilidades digitais, tendo em vista que alguns integrantes dessa comunidade não têm acesso digital. A autora desta pesquisa, como parte integrante de uma biblioteca universitária, percebeu a necessidade eminente de se criar um programa desse tipo, e a possibilidade de colocar em prática seus atributos profissionais e conhecimentos adquiridos por meio de estudos e conversas com colegas de trabalho e de outros setores da universidade.

## 2 MISSÃO

Promover a inclusão digital no ambiente da biblioteca universitária da comunidade acadêmica da UFSC, por meio de programa de Colnfo com ênfase no desenvolvimento de habilidades digitais para um exercício da cidadania.

## 2.1 VISÃO

Ser referência na prestação do serviço de inclusão digital com o foco no desenvolvimento de habilidades digitais para a comunidade acadêmica da UFSC.

## 2.2 VALORES

Ética, Honestidade, Competência, Qualidade, Cooperação, Inovação, comprometimento e comunicação.

## 2.3 OBJETIVOS E METAS

### 2.3.1 Objetivo geral

Promover ações que auxiliem no desenvolvimento de habilidades no uso de ferramentas digitais para busca, acesso e uso de informações veiculadas na Internet com vistas a contribuir para a inclusão digital da comunidade universitária da UFSC. Esse mesmo objetivo servirá tanto para este plano estratégico quanto para o programa elaborado pela autora desta pesquisa.

Meta: Incluir digitalmente os cidadãos da comunidade acadêmica da UFSC que precisarem desenvolver ou melhorar a sua habilidade digital.

### 2.3.2 Objetivos específicos e metas

a) Diagnosticar as necessidades, perfis e conhecimento do público-alvo;

Meta: Conversar com todos os participantes do curso para alcançar o objetivo proposto;

b) Explicar sobre ética, responsabilidade e segurança com enfoque na utilização dos computadores com enfoque a utilização da Internet e Fake News;

Metas: Conscientizar os participantes sobre a importância do uso ético da informação digital e ofertar uma palestra sobre Fake News;

c) Proporcionar noções básicas de informática;

Meta: Ofertar noções básicas de informática e ampliar o desenvolvimento de competências digitais aos ingressantes do programa de competência em informação da BU/UFSC e COID/UFSC.

d) Ensinar aos alunos como acessarem e usarem as informações dos sites da BU/UFSC e da UFSC.

Meta: Ofertar um curso sobre o acesso e o uso de informações aos participantes do programa e,

e) Avaliar o programa para sua reutilização nos anos seguintes.

Meta: Ofertar o curso nos anos subsequentes para a comunidade acadêmica da UFSC.

## 2.4 PÚBLICO-ALVO

Comunidade acadêmica da UFSC (discentes, docentes e servidores).

## 2.5 EMENTA

Inclusão digital por meio da interface digital; Conceitos básicos de *hardware* e *software*; Sistema operacional e suas funções; Configurações do sistema operacional; Unidades de entrada/saída de dados; Gerenciando arquivos; Entendendo a Internet; Configurando o acesso à Internet; Navegando pela *web* e Configuração e uso de ferramentas de *e-mail*; *Fake News* e o uso de Fontes de informação para pesquisa e notícias (Portal da UFSC e da BU/UFSC).

## 2.6 CARGA HORÁRIA

O programa será ministrado durante o ano letivo de 2021, com carga horária total de 58h. Cabe salientar que essa carga poderá sofrer alterações, pois algumas aulas poderão precisar de mais tempo, considerando que talvez nem todos os envolvidos tenham o conhecimento prévio sobre os temas apresentados e, com isso, será possível atender as necessidades de cada um para alcançarem os objetivos propostos no programa.

## 2.7 CRONOGRAMA

Pretende-se ofertar o curso no primeiro e segundo semestres de 2021.

## 2.8 FORÇAS E FRAQUEZAS

A biblioteca possui duas salas de capacitação e uma sala será reservada para uso das ações a serem ofertadas pelo programa, como cursos e palestras. Não

será necessário nenhum investimento dos inscritos no programa, tendo em vista que a COID/UFSC se prontificou a imprimir a apostila e outros materiais necessários para a sua conclusão, bem como a BU/UFSC, que participará com o fornecimento de salas para os cursos, suporte ao uso de computadores e materiais suplementares.

Todos os envolvidos no programa já se prontificaram a fornecer auxílio para sanar dúvidas, caso venham a surgir, mesmo que seja fora do horário do programa.

Um desafio a ser encontrado no percurso da aplicabilidade do programa será a ausência do aluno em algum módulo, o que poderá acarretar o não acompanhamento do curso. Nesses casos, o ponto forte será a atenção dada a este aluno, sendo que poderá ser agendado horário extra com os ministrantes da ação perdida. Outro ponto relacionado a isso é algum ministrante ou palestrante precisar se ausentar por um tempo determinado, o que implicaria em encontrar outra pessoa disponível para a conclusão das atividades programadas.

Todos os envolvidos foram convidados a participar voluntariamente do programa, isso é um ponto forte e fraco ao mesmo tempo, haja vista poder em algum momento não termos voluntários o suficiente para ministrar as capacitações, cursos e/ou palestras.

Cabe salientar que cada desafio encontrado servirá para que a equipe do programa avalie como poderá solucionar esses desafios no futuro, caso aconteça o mesmo imprevisto. Isso servirá para que o programa se torne cada vez mais sólido e evolutivo na vida dos participantes.

Por fim, todos os envolvidos no planejamento, na criação, no desenvolvimento e na prática das ações para o desenvolvimento das competências estão dispostos a dar o máximo de si para que os participantes do programa alcancem com êxito o seu propósito.

## 2.9 ANÁLISE AMBIENTAL

O fator ambiental interno mais eficaz que se percebe relacionado a este plano estratégico diz respeito à localização da oferta, já que será de fácil acesso a todos, pois o laboratório de informática fica no andar térreo da biblioteca central da UFSC.

Os fatores ambientais externos que podem vir a prejudicar a execução das atividades e o acompanhamento das aulas dizem respeito a: intempéries da natureza, bem como falta do meio de locomoção dos participantes do programa e a



ausência do professor no dia da aula.

Caso algum destes imprevistos aconteça serão apresentadas soluções para eles, tais como remarcação da aula perdida ou reposição do conteúdo programático.

## 2.10 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

Os conteúdos serão descritos na subseção, da proposta do projeto piloto do programa, 1.1 sobre as ações sugeridas conforme as ações descritas.

## 2.11 ESTRATÉGIAS E METODOLOGIA DE TRABALHO

As estratégias iniciais serão reuniões e conversas prévias entre os setores envolvidos nesta parceria para saber as necessidades iniciais do público real e potencial do programa, bem como avaliações periódicas semanais para verificar se algo precisa ser alterado ou inserido em benefício do público-alvo.

O plano de ação foi baseado nas diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente escrito por Jesús Lau em 2007 e traduzido por Regina Célia Baptista Belluzzo em 2008.

Para a avaliação do programa foram utilizados alguns dos instrumentos de avaliação para a ColInfo apresentados por Mata (2012).

O curso de informática básica teve como base a apostila de informática básica do Telecentro popular, do professor Claudionor Araújo da Silva, da Prefeitura de Campo Grande/MS.

As ações deste programa foram baseadas nas dimensões da professora Elizete Vieira Vitorino e Daniela Piantola (2011). Nas habilidades digitais descritas por Jan Van Dijk e Alexander Jam Van Deursen (2014), além do modelo EXIT (1997), que foi a base para cada etapa do programa desenvolvido.

## 2.12 CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

Os critérios de avaliação utilizados serão por meio de diálogos, autoavaliação e testes de conhecimento.

## 2.13 RECURSOS DIDÁTICOS, TECNOLÓGICOS E INFRAESTRUTURA DE APOIO

Computadores, acesso à Internet, pessoal da TI para manutenção, pessoal qualificado para ensinar os módulos do programa de desenvolvimento em competências em informação.

## 2.14 LOCAL DA REALIZAÇÃO

Laboratório para capacitação no uso dos recursos informacionais e normalização (LABORIN II) da Biblioteca Central da BU/UFSC.

## 2.15 INVESTIMENTOS NECESSÁRIOS

Bibliotecários, técnicos em administração, professores ou qualquer pessoa que seja apta para auxiliar na execução e manutenção do programa proposto.

O material de apoio para uso será ofertado aos participantes pela COID/UFSC.

Todos os envolvidos foram convidados a participar voluntariamente do programa, dessa maneira, não haverá investimento com pessoal.

## 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O uso das tecnologias e o acesso à Internet faz parte do cotidiano das pessoas, seja no local do trabalho, por lazer e/ou prazer. Sendo assim, é de grande valia ofertar um programa de inclusão digital para o desenvolvimento de habilidades digitais para a comunidade acadêmica da UFSC, no intuito de mostrar que o uso dessas tecnologias pode ter benefícios diários, se forem utilizadas da forma correta.

Assim, espera-se, ao final do programa, que todos ou que a maioria dos envolvidos saiba utilizar o computador e a Internet para uso profissional e/ou para uso pessoal. Com isso, cada participante conseguirá exercer seu direito de cidadão em relação à inclusão por meio da utilização desses recursos informacionais.

A seguir será descrito o projeto piloto do programa de ColInfo a ser ofertado na BU/UFSC em parceria com a COID/UFSC.

## 6.2 PROJETO PILOTO DO PROGRAMA DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: ÊNFASE NA INCLUSÃO E HABILIDADES DIGITAIS

O projeto piloto do programa de ColInfo apresentado a seguir foi desenvolvido com base nos pressupostos e conceitos da ColInfo, direcionando seus objetivos ao desenvolvimento de habilidades digitais para o acesso, o uso, a assimilação e a construção de conhecimentos de informação disponibilizados na Internet.

Busca igualmente, por meio das ações propostas, promover o desenvolvimento das dimensões técnicas e política da ColInfo, segundo Vitorino e Piantola (2011), nos indivíduos que compõem o público-alvo do programa.

Para tal, a criação deste projeto piloto de um programa de ColInfo baseia-se nos seguintes documentos:

- Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente de Jesús Lau (2007), traduzido para português por Regina Célia Baptista Belluzzo (2008);
- Competências-chave da Comissão Europeia (2017) e,
- Habilidades digitais dos autores Djirk e Deursen (2014).

A seguir é apresentado o projeto piloto do programa proposto e as ações que o compõem.

## 1 CARACTERIZAÇÃO DO PROJETO PILOTO DO PROGRAMA E DESCRIÇÃO DAS AÇÕES PROPOSTAS

O planejamento do projeto piloto do programa de ColInfo, realizado em parceria entre BU/UFSC e COID/UFSC, foi construído com base nos modelos de programa de ColInfo disponíveis na literatura específica da área e buscou contemplar os itens e aspectos relevantes para sua execução.

Dessa forma, o programa será executado conforme as diretrizes descritas a seguir, cabe salientar que as ações serão dadas de forma sequencial a fim de auxiliar no desenvolvimento das habilidades digitais, porém caso haja desistência dos participantes em alguma ação outras pessoas poderão se inscrever.

### 1.1 Ações a serem desenvolvidas:

#### 1.1.1 Curso Informática básica (APÊNDICE B)

Carga Horária: 48h

Ministrantes: João Carlos Vicente da COID com auxílio da autora da pesquisa, da Mabel e da Maria Herondina da COID.

Local e data prevista para realização: LABORIN II da BU/UFSC, primeiro e segundo semestres de 2021.

Recursos necessários: Profissionais qualificados para ministrar e auxiliar no decorrer deste curso, material de apoio e computadores com acesso à Internet.

Número máximo de participantes: 15 pessoas.

Conteúdo Programático:

## Módulo 1 - A história e os componentes de um computador

- Breve História dos computadores;
- Categorias de computadores: *Mainframe*, *Desktop*, *Notebook*, *Ultrabook*, *Netbook* e *Tablets*;
- O que é um *Hardware* e seus exemplos;
- O que é um *software* e seus exemplos;
- Aprendendo a ligar e desligar;
- Armazenamento de Dados;
- O que são memórias de computador. Tipos de memórias (*RAM* e *ROM*);
- Conceitos de Processadores, placa mãe e *HDs* (*Hard Disk*);
- Os periféricos: Monitor, teclado, *mouse*, impressora, *scanner*, *pen-drive*;
- Conceitos dos principais Sistemas Operacionais nos computadores (*Microsoft. Windows* e *Linux: Debian, Fedora, Ubuntu*).
- Área de trabalho;
- Barra de ferramentas;
- Menu iniciar;
- Anatomia das janelas (O que são as janelas?); Operando uma janela;
- Criando pastas; Renomeando pastas;
- Renomear pastas e arquivos;
- Enviando um documento para a pasta;
- Salvar e salvar como;
- Colar, copiar e recortar e,
- Excluir e recuperar documentos da lixeira.

## Módulo 2 - O processador de texto Word

- Iniciando o *Word*: Como utilizar a tela principal do *Word*; Barra de título, botões maximizar, minimizar, fechar e restaurar; guias, régua, cursor, barra de status, nível de zoom, barra de rolagem;
- Guia Arquivo: Como criar um documento novo; abrir um documento já criado pelo usuário; salvar um novo documento, como utilizar a opção: salvar como; imprimir, compartilhar, exportar e fechar;
- Guia página inicial: Como formatar uma fonte; como formatar os parágrafos; estilos de fontes; localizar e substituir palavras;
- Guia inserir: Como inserir tabelas, imagens; como inserir gráficos; caixa de texto, inserir número e quebra de página;
- Guia Layout de Página: Como formatar orientação da página, as margens e o tamanho da folha e colunas;
- Guia revisão: Como verificar a ortografia e gramatical do documento e utilizar dicionário de sinônimos;
- Guia exibição: Como usar os modos de exibição do documento, linhas de grade, régua, zoom e dividir as páginas;
- Guia design: Como utilizar os estilos de tabelas, de bordas, de sombreamento e como desenhar tabelas;
- Guia layout: Como modificar a direção do texto, mesclar e dividir células, dividir tabelas e classificar o texto;
- Saindo do *Word*: Como salvar um documento, imprimir seu documento.

### Módulo 3 - Internet

- O que é a Internet? *World Wide Web*?
- Provedores de acesso à Internet; Siglas de países;
- Diferenças entre o endereço *IP* e endereço do *site* e *protocolos de HTTP/HTTPS*;
- O que são links?
- Principais navegadores de internet (Browser); Principais navegadores (*Internet Explorer, Chrome, Firefox*);
- Página inicial (*home page*); favoritos e histórico e,
- Realizando pesquisas na Internet; *Download* e *Upload*; páginas, links com vírus, e *Fake News*.

### Módulo 4 – e-mail

- Conhecendo o *e-mail* e sua finalidade;
- Configuração e criação de uma conta de *e-mail* no servidor da UFSC;
- Como adicionar contatos;
- Como acessar e utilizar o *webmail* da UFSC: anexar arquivos, enviar e encaminhar e-mails com cópia ou cópia oculta para outros destinatários, receber, responder, buscar, excluir e eliminar da lixeira.

Cronograma, etapas e objetivos:

Cronograma: Primeiro e segundo semestres de 2021.

Etapas: Aula inaugural, Módulo 1 - a história e os componentes de um computador; Módulo 2 - o processador de texto *Word*; Módulo 3 - Internet, Módulo 4 - *e-mail* e, por fim, a avaliação.

Objetivo geral: ofertar noções básicas de informática e ampliar o desenvolvimento de habilidades digitais aos ingressantes do programa de competência em informação da BU/UFSC e da COID/UFSC.

Objetivos específicos: Expor conceitos a respeito dos temas, explanar com slides e exemplos; Disponibilizar o acesso ao uso de computadores e, possibilitar aprendizagem do uso de ferramentas de edição de texto (*Word*), ferramentas de e-mail e de navegação na Internet.

Forma de avaliação: Participação e exercícios nas aulas e testes de habilidades digitais.

#### 1.1.2 Palestra sobre *Fake News*

Carga Horária: 2h

Ministrante: Leonardo Ripoll Tavares Leite que trabalha na BU/UFSC e atua, também, como coordenador na CIDAD.

Local e data prevista para realização: LABORIN II da BU/UFSC, primeiro e segundo semestre de 2021.

Recursos necessários: Profissionais qualificados para ministrar e auxiliar no decorrer deste curso, material de apoio e computadores com acesso à Internet.

Número máximo de participantes: 15 pessoas.

Conteúdo Programático:

### **Compreendendo as Fake News**

- O que é uma notícia falsa (*Fake News*)?
- O que é desinformação?
- A *Fake News* e o cotidiano das pessoas
- Como checar uma notícia falsa?
- Como identificar a fonte da informação?
- Como podemos combater a *Fake News*?
- Notícias falsas em meios digitais
- Atividades relacionadas com notícias falsas e verdadeiras (mostrando como identificar a *Fake News*).

Cronograma, etapas e objetivos:

Cronograma: Primeiro e segundo semestres de 2021.

Etapas: Compreendendo a *Fake News* e avaliação.

Objetivos gerais: Ampliar e trabalhar a habilidade crítica para a identificação de uma *Fake News*.

Objetivos específicos: Aprofundar o conhecimento sobre o conceito de *Fake News*; Capacitar os alunos para identificar uma notícia falsa e, auxiliar na compreensão de como a desinformação é prejudicial à sociedade.

Forma de avaliação: Formulário de avaliação da ação.

#### 1.1.3 Oficina acesso e uso da informação dos sites da BU/UFSC e da UFSC

Carga horária: 8h

Ministrantes: a autora desta pesquisa.

Local e data prevista para realização: LABORIN II da BU/UFSC, primeiro e segundo semestres de 2021.

Recursos necessários: Profissionais qualificados para ministrar e auxiliares no decorrer deste curso e computadores com acesso à Internet.

Número máximo de participantes: 15 pessoas.

Conteúdo Programático:

### **Navegando pelo site da UFSC e da BU/UFSC**

- O que é um acervo?
- Que tipos de materiais possuem no acervo da BU/UFSC?
- O que é um periódico?
- O que é pesquisa?
- No site da BU/UFSC será realizada a navegação ao acervo, aos cursos disponíveis, aos serviços que a BU oferta, como funciona a aquisição e doação de material na BU; Conheçam a BU (equipe e setores) e as bibliotecas que o sistema possui.
- No site da UFSC, serão apresentados os serviços disponíveis a comunidade acadêmica, tais como: classificados UFSC, atividades físicas, serviços gratuitos, mapas, assistência estudantil, apoio psicológico, estágios, acesso ao *Moodle*, entre outros que o site oferece.

Cronograma, etapas e objetivos:

Cronograma: Primeiro e segundo semestres de 2021.

Etapas: aulas expositivas e avaliação.

Objetivo geral: Ensinar aos alunos a acessarem as fontes de informação dos sites da UFSC e da BU/UFSC.

Objetivos específicos: Disponibilizar o acesso aos sites da UFSC e da BU/UFSC como meio de busca de informações e de aprendizagem; Auxiliar na pesquisa do acervo da BU/UFSC sobre qualquer tipo de material e, mostrar como pesquisar no site da UFSC notícias e serviços prestados.

Forma de avaliação: Participação nas aulas e exercícios de pesquisa nos sites.

#### 1.2 Divulgação e forma de inscrição para as ações

Foi elaborado um folder que será disponibilizado no *hall* da BU/UFSC bem como na entrada da COID/UFSC, além de ser divulgado amplamente pelos meios de divulgação da UFSC.

As inscrições para a participação no programa de ColInfo serão realizadas pela COID/UFSC. Cabe salientar que, como houve depoimento prévio pelos

servidores da COID/UFSC sobre as necessidades informacionais da comunidade acadêmica da UFSC, alguns nomes dos prováveis participantes foram anotados, juntamente como os seus contatos.

### 1.3 Certificação dos participantes

Será criado um projeto no Sistema Integrado de Gerenciamento de Projetos de Pesquisa e de Extensão (SIGPEX) da UFSC, juntamente com o ministrante de cada ação para entregar aos participantes os certificados ao final de cada ação.

### 1.4 Avaliação do Programa

Ao final de cada ação deverá ser realizado um encontro de avaliação com os participantes para obter parâmetros que possibilitem avaliar o programa como um todo. Durante o período de execução do programa, os servidores da COID/UFSC e BU/UFSC que participarão das ações, deverão criar os critérios de avaliação que serão utilizados, realizar reuniões periódicas de avaliação, para checar se os objetivos estão sendo atingidos e realizar os ajustes considerados necessários.

Ao final de sua execução, deverá ser realizada uma reunião avaliativa que do programa como um todo, com base nas avaliações periódicas das ações sob os pontos de vista dos alunos e dos demais envolvidos. As avaliações poderão ser feitas por meio de formulários, questionários ou depoimentos registrados nos encontros finais de cada ação.

O Quadro 8 traz a síntese das ações e de como estarão contempladas as dimensões da ColInfo, apresentadas por Vitorino e Piantola (2011), as competências-chave da Comissão Europeia (2017), as habilidades digitais apresentadas por Dijk e Deursen (2014), e em que momentos as etapas do modelo EXIT (1997) será utilizado.



Quadro 8 - Projeto piloto de um programa de ColInfo

<b>Ação</b>	<b>Objetivo geral</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Metodologia</b>	<b>Dimensões, Competências-chave e Habilidades</b>	<b>Avaliação</b>	<b>Carga horária</b>
<b>CURSO INFORMÁTICA BÁSICA</b>	Ofertar noções básicas de informática e ampliar o desenvolvimento de habilidades digitais aos ingressantes do programa de competência em informação da BU/UFSC e COID/UFSC.	Expor conceitos a respeito dos temas, explicar com slides e exemplos; Disponibilizar acesso ao uso de computadores e, Possibilitar aprendizagem do uso de ferramentas de edição de texto (Word), ferramentas de e-mail e de navegação na Internet.	Utilização das etapas do modelo Exit, aulas dialogadas e expositivas, grupos focais, exercícios no computador.	Dimensão técnica  Competências: Alfabetização, Digital, Pessoal/Social e de Aprendizagem.  Habilidades: Operacional, formal, de informação, e de comunicação.	Participação e exercícios nas aulas e testes de habilidades digitais.	<b>48h</b>
<b>PALESTRA FAKE NEWS</b>	Ampliar e trabalhar a habilidade crítica para a identificação de uma <i>Fake News</i>	Aprofundar o conhecimento sobre o conceito de <i>Fake News</i> ;  Capacitar os alunos para identificar uma notícia falsa e,  Auxiliar na compreensão de como a	Explicação oral com recursos áudio visuais com debate sobre o tema	Dimensão Política  Competências: Alfabetização (Cognitiva), Digital, Pessoal/Social e de Aprendizagem, Cívica, Consciência Cultural e Expressão  Habilidades:	Formulário de avaliação da ação	<b>2h</b>

		desinformação é prejudicial à sociedade.		Operacional, formal, de informação, e de comunicação.		
OFICINA ACESSO E USO DA INFORMAÇÃO NOS SITES DA UFSC	Ensinar aos alunos a acessarem as fontes de informação dos sites da UFSC e da BU/UFSC	Disponibilizar o acesso aos sites da UFSC e da BU/UFSC como meio de busca de informações e de aprendizagem;  Auxiliar na pesquisa do acervo da BU/UFSC sobre qualquer tipo de material e,  Mostrar como pesquisar no site da UFSC notícias e serviços prestados.	Utilização das etapas do modelo Exit, aulas dialogadas e expositivas, exercícios de busca no computador.	Dimensão técnica  Competências: Alfabetização (Cognitiva), Digital, Pessoal/Social e de Aprendizagem.  Habilidades: Operacional, formal, de informação, e de comunicação.	Participação nas aulas e exercícios de pesquisa nos sites	<b>8h</b>
					Total de horas	<b>58h</b>

Fonte: Elaborado pela autora (2020).

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nesta pesquisa procurou-se demonstrar a importância que a inclusão digital tem nos meios acadêmicos, principalmente no que diz respeito à sua comunidade, que são os discentes, docentes e servidores, já que se percebeu que não só os alunos podem ser excluídos digitalmente.

Conclui-se que a literatura pouco aborda os componentes dessa comunidade num todo, e, em sua maioria os alunos são mencionados, haja vista precisarem desenvolver as suas habilidades digitais para o estudo.

Contudo, ao realizar esta pesquisa percebeu-se que todos os envolvidos na comunidade acadêmica precisam desenvolvê-las, pois em um determinado momento todos eles irão precisar saber lidar com meio digital, seja para ler e responder *e-mails*, concluir seus trabalhos acadêmicos, disponibilizar trabalhos em plataformas virtuais e/ou atender as demandas informacionais da comunidade acadêmica.

Nesse contexto, as bibliotecas universitárias são consideradas como um dos espaços com uma vasta potencialidade para o amparo da comunidade acadêmica, na qual é possível desenvolver processos de ensino-aprendizagem em muitos de seus serviços, por meio de seus profissionais, utilizando a competência da informação como estratégia de desenvolvimento das habilidades necessárias ao uso de tecnologias e na recuperação das informações que a comunidade precisa.

Porém, as bibliotecas universitárias podem criar parcerias com outros setores da universidade, professores, alunos e/ou centros de ensino que têm em seus objetivos o ensino-aprendizagem, a fim de auxiliarem nos seus serviços prestados das BU.

Partindo dessa perspectiva, o problema proposto foi: Como a BU/UFSC, em parceria com a COID/UFSC, pode auxiliar pessoas da sua comunidade universitária que possuem pouca ou nenhuma habilidade digital e, com isso, incluí-las digitalmente?

Por meio desse problema chegou-se ao objetivo geral que foi explorar as possibilidades de parceria institucional da BU/UFSC, a fim de criar estratégias e ações com foco no desenvolvimento de habilidades digitais para inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC.

Ressalta-se que o objetivo proposto foi alcançado, pois foi possível

estabelecer a parceira com o setor de inclusão digital da UFSC (COID/UFSC) e foram criadas ações estratégicas para auxiliarem a comunidade acadêmica da UFSC a aprimorar e/ou desenvolver suas habilidades digitais, visando à inclusão digital.

Os objetivos específicos também foram alcançados, já que foi possível caracterizar a importância do estabelecimento de parcerias entre setores de instituições e, em específico entre as bibliotecas e outros setores afins nas universidades.

Além disso, discorreu-se sobre o papel das BU na inclusão digital da comunidade acadêmica por meio de ações para o desenvolvimento de competência em informação.

Apresentou-se um diário de campo sobre a parceria entre BU/UFSC e COID/UFSC como exemplo de boa prática e ações para o desenvolvimento e/ou aprimoramento das habilidades digitais com foco na inclusão digital para o desenvolvimento de competências em informação para bibliotecas universitárias.

Para a conclusão do último objetivo específico, foi criado um projeto piloto de um programa de competência em informação para o desenvolvimento e/ou aprimoramento das habilidades digitais, com foco na inclusão digital da comunidade acadêmica da UFSC, o que foi realizado com a parceira da COID/UFSC.

Salienta-se a importância desta pesquisa para a Ciência da Informação, no que diz respeito à criação de programas deste tipo, pois a inclusão digital é um direito que todo cidadão tem para ser parte de uma sociedade igualitária.

Por fim, acredita-se que por meio do programa criado, os participantes poderão desenvolver suas habilidades digitais, tornando-se pessoas autônomas em relação à sua demanda informacional, podendo localizar, selecionar, avaliar e usar a informação a qual precisam podendo ser desde uma pesquisa acadêmica até atender a demanda da comunidade acadêmica ou auxiliar no processo de ensino-aprendizagem.

Acredita-se que as pessoas não irão desenvolver a competência em informação como um todo, mas, sim, habilidades digitais, relativas à dimensão técnica.

## 7.1 SUGESTÕES PARA TRABALHOS FUTUROS

Diante desse contexto, sugere-se para trabalhos futuros para outros (outras) bibliotecários (bibliotecárias) que pesquisas semelhantes sejam realizadas a fim de ofertar acesso digital a todos os cidadãos nas bibliotecas universitárias do país.

Salienta-se ainda que outros membros desta comunidade sejam incluídos, como, por exemplo, os prestadores de serviços terceirizados, que são importantes no auxílio ao atendimento da comunidade acadêmica.

Enfim, para as próximas pesquisas sugere-se que outras ações e outras parcerias sejam inseridas no contexto relacionado ao desenvolvimento de habilidades digitais, visando à inclusão digital das comunidades acadêmicas.

E que o respectivo programa seja criado, de maneira coletiva, com todos os integrantes dos dois cenários/locais envolvidos na pesquisa e que as demais dimensões, estética, política e ética seja contempladas/desenvolvidas.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA BRASIL. **Um terço dos candidatos às universidades não tem acesso à EAD.** Publicado em 01/04/2020. Por Gilberto Costa - Repórter da Agência Brasil – Brasília. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/educacao/noticia/2020-04/um-terco-dos-candidatos-universidades-nao-tem-acesso-ead>. Acesso em: maio de 2020.

ALMEIDA, L. M. de; FARIAS, G. B. de. Competência e mediação da informação no processo de educação do usuário – concepção bibliotecária. *In*: FARIAS, G. B. de; FARIAS, M. G. G. (Organizadoras). **Competência e Mediação da Informação: percepções dialógicas entre ambientes abertos e científicos** [recurso eletrônico]. São Paulo: Abecin, 2019. Disponível em: [http://abecin.org.br/e-books/competencia\\_mediacao/E-Book\\_Competencia\\_e\\_Mediacao\\_da\\_Informacao.pdf](http://abecin.org.br/e-books/competencia_mediacao/E-Book_Competencia_e_Mediacao_da_Informacao.pdf). Acesso em: 11 set. 2020.

AMANTE, M. J. Bibliotecas universitárias: semear hoje para colher amanhã. *In*: Congresso Nacional de bibliotecários, arquivistas e documentalistas. Bibliotecas e Arquivos: informação para a cidadania, o desenvolvimento e a inovação. **Ponte Delgada**, 2007, n. 9. Disponível em: <https://bad.pt/publicacoes/index.php/congressosbad/article/view/542/334>. Acesso em: 15 maio 2020.

AMANTE, M. J.; PLACER, A. I. E; COSTA; A. F. da. **As bibliotecas universitárias na sociedade do conhecimento: o imperativo da colaboração.** *In*: IV ENCONTRO IBÉRICO EDIBCIC, Coimbra-Portugal, de 18 a 20 nov. 2009. Disponível em: <https://repositorio.iscte.pt/handle/10071/1561>. Acesso em: 20 maio 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Framework for Information Literacy for Higher Education.** 2016. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/sites/ala.org.acrl/files/content/issues/infolit/framework1.pdf>. Acesso em: 10 maio 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Information Literacy Competency Standards for Higher Education.** 2000. Disponível em: <https://alair.ala.org/bitstream/handle/11213/7668/ACRL%20Information%20Literacy%20Competency%20Standards%20for%20Higher%20Education.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 14 jan. 2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. **Presidential Committee on Information Literacy: Final Report.** Washington, D.C., 1989. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>. Acesso em: 18 jul.2020.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION. Research Planning and Review Committee. Top trends in academic libraries: A review of the trends and issues affecting academic libraries in higher education. **College & Research Libraries News**, v. 75, n.6. p. 294-302, 2014. Disponível em: <https://crln.acrl.org/index.php/crlnews/article/view/9137/10061>. Acesso em: 14 jan. 2020.

ANDRADE, M. M. **Introdução à metodologia do trabalho científico**: elaboração de trabalhos na graduação. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

ARAÚJO, C. **Informática Básica**. Telecentro popular. Prefeitura municipal de Campo Grande. Mato Grosso do Sul [s.d]. Disponível em: [http://files.comunidades.net/casilva01/012\\_INFORMATICA\\_PARA\\_IDOSOS.pdf](http://files.comunidades.net/casilva01/012_INFORMATICA_PARA_IDOSOS.pdf). Acesso em: 10 maio 2019.

ARAÚJO, E. A.; OLIVEIRA, M. de B. V. Sistemas e redes de informação. *In*: OLIVEIRA, Marlene de (Coord.). **Ciência da informação e biblioteconomia**: novos conteúdos e espaços de atuação. Belo Horizonte: UFMG, 2005.

ARAÚJO, L. F. S. de *et al.* Pesquisa e suas potencialidades na pesquisa qualitativa em saúde. **Revista Brasileira Pesquisa Saúde**, Vitória, Espírito Santo, p. 53-61, jul./set. 2013. Disponível em: <http://periodicos.ufes.br/RBPS/article/viewFile/6326/4660>. Acesso em: 8 set. 2019.

AREA, M. M. **La alfabetización en la sociedad digital**. *In*: AREA, M. M.; GUTIÉRREZ MARTÍN, A.; VIDAL FERNÁNDEZ, F. (org.). Alfabetización digital y competencias informacionales. Madrid, Espanha: Fundación Telefónica y Editorial Ariel, 2012. p. 5-41.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Characteristics of programs of information literacy that illustrate best practices: a guideline. 2003. Disponível em: <http://www.ala.org/acrl/standards/characteristics>. Acesso em: 10 set. 2020.

AZEVEDO, F. de A. Parceria: um conceito-chave para o desenvolvimento social. **CJF/CEJ – BIGJus** – Boletim de Informações Gerenciais da Justiça Federal – Ano II, n. 18, set. 2008.

AUDI, L. de A. **Inclusão digital**: estudo das habilidades e competências necessárias aos bibliotecários que atuam nas universidades públicas da cidade do Rio de Janeiro. Rio de Janeiro, 2010. 30f. Trabalho de conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação) – Curso de Biblioteconomia e Gestão de Unidades de Informação - Universidade Federal do Rio de Janeiro.

BARREIROS, A de A. *et al.* **Busca de parcerias**: o desafio das bibliotecas universitárias. *In*: SEMINÁRIO DE COMPARTILHAMENTO DE EXPERIÊNCIAS DAS BIBLIOTECAS DO CRUESP, 1., São Paulo, 2004. Caderno de Resumos. São Paulo: SIBi/USP, 2004. p. 61.

BAWDEN, David. Information and digital literacies; a review of concepts. **Journal of Documentation**, v. 57, n. 2, p. 218-259, 2001.

BELLUZZO, R.C. **Competência em informação**. 2011, 53p. Disponível em: <https://docplayer.com.br/15002883-Competencia-em-informacao-regina-celia-baptista-belluzzo-rbelluzzo-gmail-com.html>. Acesso em: 10 abr. 2019.

BELLUZZO, R.C. Competência em Informação: cenários e espectros. **Memória e**

**Informação**, v. 2, n. 1, p. 29-50, jan./jun. 2018. Disponível em: <http://labirintodosaber.com.br/wp-content/uploads/2018/11/coinfo-regina-belluzzo-casa-de-rui-barbosa-2017.pdf>. Acesso em: 10 jul. 2020.

BELLUZZO, R.C. Competências na era digital: desafios tangíveis para bibliotecários e educadores. © ETD – **Educação Temática Digital**, Campinas, v.6, n.2, p.30-50, jun. 2005.

BELLUZZO, R. C. B. **Construção de mapas**: desenvolvendo competências em informação e comunicação. Bauru: Cá Entre Nós, 2007.

BELLUZZO, R. C. O estado da arte da competência em informação (ColInfo) no Brasil: das reflexões iniciais à apresentação e descrição de indicadores de análise. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 13, n. especial, p. 47-76, jan./jul. 2017.

BELLUZZO, R. C. B; FERES, G. G. Inteligência, criatividade e competência em informação: uma articulação necessária no contexto social contemporâneo. *In*: ALVES, F. M. M, CORRÊA, E. C. D, LUCAS, E. R. O. (org.) **Competência em Informação**: políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016. p.125-154.

BOGDAN, R. C.; BIKLEN, S. K. **Investigação qualitativa em educação**: uma introdução à teoria e aos métodos. Portugal: Porto Editora, 1994.

BRAGA, C. B.; SANTOS, L. G. **Tablets, laptops, computadores e crianças pequenas**: novas linguagens, velhas situações na educação infantil. Brasília: Liber Livro, 2012.

BRASIL. Ministério do Trabalho. Classificação Brasileira de Ocupações - CBO. **Profissionais da Informação**. 2014. Disponível em: <http://www.mteco.gov.br/cbosite/pages/home.jsf>. Acesso em: 10 fev. 2019.

BRISOLA, A. C.; SCHNEIDER, M.; SILVA JÚNIOR J. F. da. Competência crítica em informação, ética intercultural da informação e cidadania global na era digital: fundamentos e complementaridades. *In*: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO (ENANCIB), 18., 2017, Marília, SP. **Anais [...]**. Marília, SP: UNESP, 2017.

BUSTAMANTE -RODRÍGUEZ, A. T. Ética, bibliotecas y bibliotecários: deontológica para la profesión bibliotecária. **Educación y biblioteca**, n. 159, 2007. Disponível em: [http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119360/1/EB19\\_N159\\_P117-126.pdf](http://gredos.usal.es/jspui/bitstream/10366/119360/1/EB19_N159_P117-126.pdf). Acesso em: 11 set. 2020.

BRUCE, C. S. **Seven faces of information literacy**: towards inviting students into new experiences. Queensland University of Technology. Brisbane, Austrália, 2003.

CAREGNATO, S. E. O desenvolvimento de habilidades informacionais: o papel das bibliotecas universitárias no contexto da informação digital em rede. **Revista de**



**Biblioteconomia & Comunicação**, Porto Alegre, v. 8, p. 47-55, jan./dez. 2000.

CARVALHO, A. G. de; AMÉRICO, M.T. Inclusão e cidadania digital no Brasil: a (des) articulação das políticas públicas. **Revista redes.com**, n. 9, 2014, p. 69-84.

CARVALHO, I. C. L. **A socialização do conhecimento no espaço das bibliotecas universitárias**. Rio de Janeiro: Interciência, 2004.

CASTELLS, M. **A sociedade em rede**. 9. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2006. 698p.

CENTRO DE REFERÊNCIAS EM EDUCAÇÃO INTEGRAL. 2017. Glossário. Autonomia. Disponível em: <https://educacaointegral.org.br/glossario/autonomia/>. Acesso em: 10 jan. 2020.

CONEGLIAN, A. L. O.; SANTOS, C. A.; CASARIN, H. C. S. Competência em informação e sua avaliação. *In*: VALENTIM, Marta (org.). **Gestão, mediação e uso da informação**. São Paulo: Cultura Acadêmica, 2010.

CORRÊA, E. C. D. Usuário, não! Interagente. Proposta de um novo termo para um novo tempo. **Encontros Bibli**, v. 19, p. 23-40, 2014.

CORRÊA, E.C.D.; GARCIA-QUISMONDO, M. A. M. Competência digital: um importante pré-requisito para o protagonismo bibliotecário. *In*: Corrêa, Elisa C.D.; Spudeit, D.; Vitorino, E. V. (org.). **Pesquisas e práticas de competência em Informação**. Florianópolis: Rocha Gráfica e Editora Ltda., 2019. (Selo Nyota) 378p.

CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004.

CUNHA, M. B. da. Construindo o futuro: a biblioteca universitária brasileira em 2010. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 71-89, jan./abr. 2000.

CUNHA, M. B. da. A biblioteca universitária na encruzilhada. **DataGramZero**: Revista de Ciência da Informação, Rio de Janeiro, v. 11, n. 6, dez. 2010.

DELUIZ, N. O modelo das competências profissionais no mundo do trabalho e na educação: implicações para o currículo. **Boletim técnico do SENAC**, Rio de Janeiro, v. 27, n. 3, p. 13-25, set./dez., 2001.

DIAS, I. S. Competências em Educação: conceito e significado pedagógico. **Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional**, São Paulo, v. 14, n. 1, jan./jun. 2010, p. 73-78. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/pee/v14n1/v14n1a08>. Acesso em: 15 jun. 2019.

DIJK, J. A. G. M. V; DEURSEN, A. J. A. M. V. **Digital skills**: unlocking the information society. New York: Palgrave Macmillan, 2014.

DUDZIAK, E. A. Competência em Informação: melhores práticas educacionais voltadas para a Information Literacy. *In*: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 21., 2005, Curitiba. **Anais** [...]. Curitiba: FEBAB, 2005.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/1016/1071>. Acesso em: 01 fev. 2019.

DUDZIAK, E. A. O bibliotecário como agente de transformação em uma sociedade complexa: integração entre Ciência, Tecnologia, Desenvolvimento e Inclusão Social. **Ponto de Acesso**, Salvador, v. 1, n. 1, p. 88-98, jun. 2007. Disponível em: <https://portalseer.ufba.br/index.php/revistaici/article/view/1396/878>. Acesso em: 15 dez. 2019.

ESTÉTICA. *In*: Dicio – Dicionário Online de Português. 2020. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/estetica/>. Acesso em: 20 ago. 2020.

ÉTICA. *In*: Dicionário Michaelis – brasileiro da língua portuguesa (*on-line*). Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/%C3%89TICA/>. Acesso em: 02 set. 2020.

EUROPEAN COMMISSION. **Key competences for lifelong learning**: a European reference framework. Bruxelas: Commission of the European Communities, 2007. Disponível em: <http://www.britishcouncil.org/sites/britishcouncil.uk2/files/youth-in-action-keycomp-en.pdf>. Acesso em: 15 abr. 2020.

EUROPEAN COMMISSION. **Developing key competences for all throughout life**. 2017. Disponível em: [https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/document-library-docs/factsheet-key-competences-lifelong-learning\\_en.pdf](https://ec.europa.eu/education/sites/education/files/document-library-docs/factsheet-key-competences-lifelong-learning_en.pdf). Acesso em: 27 abr. 2020.

FARIAS, G. B de. *et al.* Análise sobre as práticas da competência em informação nas bibliotecas universitárias. **Revista de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, v.4, n. 1, p. 89-97, jan./jun. 2018. Disponível em: <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/53095>. Acesso em: 06 ago. 2020.

FARIAS, G. B. de.; BELLUZZO, R. C. B. **Como desenvolver a competência em informação mediada por modelagem conceitual teórico-prática**: por uma aprendizagem significativa e criativa na educação. Londrina: ABECIN Editora, 2015.

FEIJO, H.C. **Curso de informática básica** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por mabel.cezar@ufsc.br, em 05 de setembro de 2019.

FERRARI, A. **Digital competence in practice**: an analysis of Frameworks. Sevilla: European Commission Joint Research Centre, Institute for Prospective Technological Studies, 2012. 95 p.

FITZSIMMONS, J. A.; FITZSIMMONS, M. J. **Administração de serviços**: operações, estratégia e tecnologia de informação. 2. ed., Porto Alegre: Bookman, 2000.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Apresentação: a construção do modelo de

competência no contexto brasileiro. *In: Objetivo competência: por uma lógica*. São Paulo: Atlas, 2001a. Tradução de Maria H. C. V. Trylinski.

FLEURY, M. T. L.; FLEURY, A. Construindo o conceito de competência. **Revista de Administração Contemporânea**, n. 5, Edição Especial, p. 183-196, 2001b.

FREITAS, A. L. P.; BOLSANELLO, F. M. C.; VIANA, N. R. N. G. Avaliação da qualidade de serviços de uma biblioteca universitária: um estudo de caso utilizando o modelo Servqual. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 37, n. 3, p. 88-102, dez. 2008. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652008000300007&lng=pt&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652008000300007&lng=pt&nrm=iso). Acesso em: 14 jan. 2020.

GALLARDO-ECHENIQUE, E. E. *et al.* Digital Competence in the Knowledge Society. **MERLOT Journal of Online Learning and Teaching**, v. 11, n. 1, 16 p, March 2015.

GALLI, G. Dêixis anáfora catáfora. **LPeU**, 16 maio 2013. Disponível em: [http://www.lpeu.com.br/q/dq9lo#:~:text=D%C3%AAiticos%20s%C3%A3o%20elementos%20lingu%C3%ADsticos%20que,enunciado%20\(%20eu%2Ftu%20\)](http://www.lpeu.com.br/q/dq9lo#:~:text=D%C3%AAiticos%20s%C3%A3o%20elementos%20lingu%C3%ADsticos%20que,enunciado%20(%20eu%2Ftu%20)). Acesso em: 10 maio 2020.

GARCIA, H. D. **A terceira idade e a Internet**: uma questão para o novo milênio. 2001. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informática) – Universidade Estadual Paulista, 2001. Disponível em: <https://bdtd.ucb.br:8443/jspui/bitstream/123456789/1299/1/Dissertacao%20Maria%20Aparecida%20Santana.pdf>. Acesso em: 02 fev. 2019.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010. 184p.

GILSTER, Paul. **Digital literacy**. New York: Wiley, 1997.

GOMES, R.; DESLANDES, S. F.; MINAYO, M. C. de S. **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 2007.

GOULART, D. **Inclusão digital na terceira idade**: a virtualidade como objeto e reencantamento da aprendizagem. 2007. 118f. Dissertação (Mestrado em Educação) – Programa de Pós-graduação em Educação, Faculdade de Educação, Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2007.

GUINCHAT, C.; MENOU, M. J. **Introdução geral as ciências e técnicas da informação e documentação**. 2. ed. corr. aum. Brasília: IBICT, 1994.

GUIMARÃES, J. A. C. *et al.* Ética nas atividades informativas: aspectos teóricos. **PontodeAcesso**, Salvador, v. 2, n. 1, p. 137-152, jun./jul. 2008. Disponível em: [https://brapci.inf.br/\\_repositorio/2010/05/pdf\\_e049becf4d\\_0010540.pdf](https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/05/pdf_e049becf4d_0010540.pdf). Acesso em: 08 set. 2020.

HORTON JR, F. W. **Overview of information literacy resources worldwide**. Paris: UNESCO, 2013. Disponível em: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002196/219667e.pdf>. Acesso em: 23 jul.

2020.

INFORMAÇÃO. *In*: Dicionário Housais (*on-line*). 2009. Disponível em: <https://www.dicio.com.br/informacao/>. Acesso em: 10 jun. 2020.

INFORMAÇÃO. *In*: Dicionário Michaelis (*on-line*) brasileiro da língua portuguesa. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br/moderno-portugues/busca/portugues-brasileiro/informa%C3%A7%C3%A3o/>. São Paulo: Editora Melhoramentos. 2020. Acesso em: 10 abr. 2020.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. **High-Level Colloquium on Information Literacy and Lifelong Learning Bibliotheca Alexandrina**. Alexandria, Egypt November 6-9, 2005. Reported and Edited by Sarah Devotion Garner, J. D., M.L.I.S. 2006. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/high-level-colloquium-2005.pdf>. Acesso em: 24 jul. 2020.

JEZINE, E. M. **A crise da Universidade e o compromisso social da extensão universitária**. João Pessoa: Editora da UFPB, 2006.

KUHLTHAU, C. C; MANIOTES, L. K.; CASPARI, A. K. **Guided inquiry: learning in the 21st century school**. Westport, USA: Libraries Unlimited, 2007. 189p.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. de. **Fundamentos da metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017.

LAU, J. **Diretrizes sobre desenvolvimento de habilidades em informação para a aprendizagem permanente**. México: Veracruz, 2007. Tradução de Regina Célia Baptista Belluzzo. Bauru (SP): FEBAB, 2008. Disponível em: <https://www.ifla.org/files/assets/information-literacy/publications/ifla-guidelines-pt.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2019.

LIMA, L. PRUDENCIO, D.; ALENCAR, S. **Biblioteca universitária e promoção da inclusão digital: o caso da Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro, 2019** [Preprint].

LUBISCO, N. M. L. Bibliotecas universitárias, seus serviços e produtos: transposição de um modelo teórico de avaliação para um instrumento operacional. **Ponto de acesso**, Salvador, v. 8, n. 3, p. 80-141, dez. 2014.

LUCCA, D. M. de. **A dimensão política da competência informacional: um estudo a partir das necessidades informacionais de idosos**. 2015. 287f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Universidade Federal de Santa Catarina, 2015. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/xmlui/bitstream/handle/123456789/158842/337185.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 10 jul. 2020.

LOVELOCK, C.; WRIGHT, L. **Serviços: Marketing e Gestão**. São Paulo: Saraiva, 2001.

MAIA, C. M. **Inovação das práticas de Competência Informacional com o uso de Metodologias Ativas de ensino-aprendizagem em bibliotecas universitárias.** 2020. 152f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade Federal de São Carlos, SP. 2020.

MARCONDES, D. **Diálogo com Danilo Marcondes.** Ética no contexto brasileiro, uma perspectiva histórica. 2017. Disponível em: [https://iag.puc-rio.br/wp-content/uploads/2017/04/Ética\\_e\\_Crise\\_de\\_Valores.pdf](https://iag.puc-rio.br/wp-content/uploads/2017/04/Ética_e_Crise_de_Valores.pdf). Acesso em: 11 set. 2020.

MASCARENHAS, P. R. R. **Inclusão digital dos alunos do colégio Dom Alano Marie Du Noday:** o projeto UCA em Palmas (TO). 2009. 105 f. Dissertação (Mestrado em Educação). – Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: [https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4829/1/2009\\_PauloRogerioRochaMascarenhas.pdf](https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/4829/1/2009_PauloRogerioRochaMascarenhas.pdf). Acesso em: 7 maio 2020.

MATA, M. L. da. Aspectos da avaliação da competência informacional em instituições de ensino superior. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, p. 141 - 154, jan./jun. 2012. Disponível em: <https://seer.ufrgs.br/EmQuestao/article/view/22081/19795>. Acesso em: 10 ago. 2020.

MESSIAS, M. da C. F. **A biblioteca pública como espaço de interação social e cultural.** 2010. 44 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Universidade Federal do Rio de Janeiro. Disponível em: <https://pantheon.ufrj.br/bitstream/11422/380/1/TCCII%20-%208%20novembro.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2020.

MORAN, J. M. Internet no ensino universitário: pesquisa e comunicação na sala de aula. **Revista Interface**, Botucatu, v. 2, n. 3, p.125-130, ago. 1998.

MORAIS, M. G. de. *et al.* **A gestão da qualidade na prestação de serviços:** um estudo de caso em um restaurante localizado em São Luís – MA. *In:* ENCONTRO NACIONAL DE ENGENHARIA DE PRODUÇÃO, 37. Santa Catarina: Joinville. 2017, 34p.

NICO, B. Práticas educativas e aprendizagens formais e informais: encontros entre cidade, escola e formação de professores. *In:* BRAGANÇA, I. *et al.* (org.). **Vozes da Educação:** memórias, histórias e formação de professores. Petrópolis: DP et Alii Editora, 2008. p. 197-206.

ORGANISATION FOR ECONOMIC CO-OPERATION AND DEVELOPMENT (OECD). The OECD Program Definition and Selection of Competencies. **The definition and selection of key competencies.** Executive summary, 2005. Disponível em: <http://www.oecd.org/dataoecd/47/61/35070367.pdf>. Acesso em: 10 jan. 2020.

PASQUALI, R. C. **Metodologia para melhoria de processos de linha de frente em serviços:** aplicação em laboratórios de análises clínicas. 2002. 122 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

PEREIRA, D. S. de C. O ato de aprender e o sujeito que aprende. **Construção Psicopedagógica**, São Paulo, SP, 2010, v. 18, n. 16, p. 112-128. Disponível em: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/cp/v18n16/v18n16a10.pdf>. Acesso em: 27 abr. 2020.

PRETTO, N. de L. Cultura digital e educação: redes já! *In*: PRETTO, N. de L; SILVEIRA, S. A. da (org.). **Além das redes de colaboração**. Salvador: EDUFBA, 2008.

PRODANOV, C. C.; FREITAS, E. C. de. **Metodologia do trabalho científico** [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

QUARESMA, H. M. N. **Inclusão digital e serviços de acesso à informação para deficientes visuais**: a situação das bibliotecas da universidade de Coimbra. 2014. 109 f. Dissertação (Mestrado em Informação Comunicação e Novos Media) – Universidade de Coimbra, Coimbra, 2014. Disponível em: [https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/27971/1/Helena\\_Quaresma\\_tese\\_EG\\_c\\_ompleto.pdf](https://estudogeral.sib.uc.pt/bitstream/10316/27971/1/Helena_Quaresma_tese_EG_c_ompleto.pdf). Acesso em: 06 set. 2020.

REGO, W. L. Aspectos teóricos das políticas de cidadania: uma aproximação ao bolsa família. **Lua Nova**, São Paulo, v. 73, p. 147-185, 2008.

RESENDE, E. **O livro das competências**: desenvolvimento das competências; a melhor ajuda para as pessoas, organizações e sociedade. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2000. 244p.

RIOS, T. A. **Ética e competência**. 20. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

ROSSI, T. VIANNA, W. B. Reestruturação dos serviços prestados em biblioteca universitária. **AtoZ**: novas práticas em informação e conhecimento, v. 7, n. 2, p. 6-13, jul./dez. 2018. Disponível em: <https://revistas.ufpr.br/atoz/article/view/67239/39664>. Acesso em: 14 jan. 2020.

RUTGERS SCHOOL OF COMMUNICATION AND INFORMATION. **Information Search Process**. 2020. Disponível em: <https://wp.comminfo.rutgers.edu/ckuhlthau/information-search-process/>. Acesso em: 17 jul. 2020.

SANTOS, C. A. dos; BELLUZZO, R. C. B. A competência em informação ColInfo) como pré-requisito diferencial e inovador no apoio à educação profissional. *In*: SIMEÃO, E. L. M. S.; BELLUZZO, R. C. B. (org.). **Competência em Informação: teoria e práxis**. Brasília: UNB, 2015. p. 89-102.

SANTOS, C. A. dos; BELLUZZO, R. C. B. Reflexões sobre o “estado da arte” de programas de formação da competência em informação no Brasil. *In*: SEMINÁRIO DE COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO: cenários e tendências, 3., 2014, Marília. **Anais** [...]. Marília: UNESP, 2014.

SANTOS, J. dos. **Educação profissional & práticas de avaliação**. São Paulo: Editora Senac, 2010.

SANTOS, J. O.; BARREIRA, M. I. de J. S. Competência em informação: o bibliotecário e o processo de definição das necessidades informacionais. **Biblios Revista de bibliotecología y Ciencias de la información** [online], n. 74, 2019, p. 43-60. Disponível em: <http://biblios.pitt.edu/ojs/index.php/biblios/article/view/387/358>. Acesso em: 06 ago. 2020.

SANTOS, R. B. **Perfil do bibliotecário universitário**: uma abordagem contemporânea sob a ótica das iniciativas formadoras de Competência em Informação (ColInfo). 2017. 239 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação, Universidade de Brasília, 2017.

SAUPE, R. *et al.* Conceito de Competência: validação por profissionais de saúde. **Saúde Rev.**, Piracicaba, n. 8, v. 18, p. 31-37, 2006. Disponível em: [http://189.28.128.100/nutricao/docs/Enpacs/pesquisaArtigos/conceito\\_de\\_competencia\\_validacao\\_por\\_prof\\_saude\\_2006.pdf](http://189.28.128.100/nutricao/docs/Enpacs/pesquisaArtigos/conceito_de_competencia_validacao_por_prof_saude_2006.pdf). Acesso em: 01 ago. 2020.

SCONUL. **The SCONUL Seven Pillars of Information Literacy**: Core Model for Higher Education. 2011. Disponível em: <https://www.sconul.ac.uk/sites/default/files/documents/coremodel.pdf>. Acesso em: 20 ago. 2020.

SAVIANI, D. Ética, educação e cidadania. **PhiloS**: Revista Brasileira de Filosofia de 1. Grau, Florianópolis, ano 8, n. 15, p. 19-37, 2001.

SEGURA ESCOBAR, M.; LÓPEZ PUJATO, C. C.; MEDINA BRAVO, C. J. **Las TIC en la Educación**: panorama internacional y situación española. *In*: SEMANA MONOGRÁFICA SANTILLANA DE LA EDUCACIÓN, 22., Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación: retos y posibilidades, Fundacion Santilla, 2007. 84p.

SILVA, C. C. M. *et al.* Serviço de coleções especiais da biblioteca da Universidade Federal de Santa Catarina: estágio curricular. **Revista ACB**: Biblioteconomia em Santa Catarina, Florianópolis, v. 9, p. 134-140, 2004. Disponível em: <http://www.acbsc.org.br/revista/ojs/viewarticle.php?id=102>. Acesso em: 10 abr. 2020.

SILVA, H. *et al.* Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ci. Inf., Brasília**, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/ci/v34n1/a04v34n1.pdf>. Acesso em: 05 fev. 2019.

SILVA, K. K. A. da; BEHAR, P. A. Competências digitais na educação: uma discussão acerca do conceito. **Educação em Revista**, Belo Horizonte, v. 35, 2019, 32 p.

SOUTO, C. F. Biblioteca universitária: sua função social enquanto lugar de memória. *In*: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 19., Manaus,

2016. **Anais** [...]. Manaus, 2016. Disponível em: <https://periodicos.ufam.edu.br/anaisnibu/article/view/3200>. Acesso em: 25 abr. 2020.

SPUDEIT, D. Programas para desenvolvimento de competências informacionais: implementação, metodologias e avaliação. *In*: ALVES, F. M. M, CORRÊA, E. C. D, LUCAS, E. R. O. (org.). **Competência em Informação**: políticas públicas, teoria e prática. Salvador: EDUFBA, 2016. p. 235- 277.

TARAPANOFF, K.; ARAÚJO JÚNIOR, R. H.; CORMIER, P. M. J. Sociedade da informação e inteligência em unidades de informação. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 91-100, set./dez. 2000. Disponível em: <http://revista.ibict.br/ciinf/article/view/876/910>. Acesso em: 10 jan. 2020.

TARAPANOFF, K., SUAIDEN, E., OLIVEIRA, C. L. Funções Sociais e Oportunidades para Profissionais da Informação. **DataGramaZero**: Revista de Ciência da Informação, v. 3, n. 5, 2002.

TAKAHASHI, T. (org.). **Livro verde da Sociedade da Informação no Brasil**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

THE BIG6. **Information and technology skills for student success**. 2019. Disponível em: <https://thebig6.org/>. Acesso em: 10 ago. 2019.

UNITED NATIONS EDUCATIONAL, SCIENTIFIC AND CULTURAL ORGANIZATION. **La UNESCO e la sociedad de la informacion para todos**. 1996. Disponível em: [https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000108540\\_spa](https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000108540_spa). Acesso em 10 dez. 2019.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**: conheça a BU - administrativo-estrutura organizacional. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/estrutura-organizacional/>. Acesso em: 10 ago. 2019a.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**: conheça a BU – Documentos de Gestão – Planejamento estratégico (2017/2018). Disponível em: [http://cmap.bu.ufsc.br/rid=1RR94FDQK-199SH0C-132/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20da%20Biblioteca%20Universit%C3%A1ria%20da%20UFSC\\_Dossi%C3%AA.pdf](http://cmap.bu.ufsc.br/rid=1RR94FDQK-199SH0C-132/Planejamento%20estrat%C3%A9gico%20da%20Biblioteca%20Universit%C3%A1ria%20da%20UFSC_Dossi%C3%AA.pdf). Acesso em: 24 abr. 2020.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**: conheça a BU - administrativo-visão, valores e objetivos estratégicos. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/administrativo/missao-visao-valores-e-objetivos-estrategicos/>. Acesso em: 10 ago. 2019d.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**: conheça a BU - equipe. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/conheca-a-bu/equipeproducao/>. Acesso em: 10 ago. 2019c.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Biblioteca Universitária**: serviços. Disponível em: <http://portal.bu.ufsc.br/servicos/>. Acesso em: 10 ago. 2019b.



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA CATARINA. **Coordenadoria de Inclusão Digital/COID**: Estrutura. Disponível em: <https://coid.paginas.ufsc.br/estrutura/>. Acesso em: 10 ago. 2019e.

UNIVERSITAT POMPEU FABRA. **Serveis – Biblioteca i Informàtica – serveis i recursos – Serveis per als estudiants**. Disponível em: <https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/serveis-estudiants>. Acesso em: 01 maio 2020a.

UNIVERSITAT POMPEU FABRA. **Serveis – Biblioteca i Informàtica – serveis i recursos – Serveis per als estudiants - Certificat ACTIC**: acredita la teva competència digital. Disponível em: [https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/serveis-estudiants/-/asset\\_publisher/dNcgaWd7vT3B/content/id/137071339/maximized#.XrSnQRRKjIU](https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/serveis-estudiants/-/asset_publisher/dNcgaWd7vT3B/content/id/137071339/maximized#.XrSnQRRKjIU). Acesso em: 01 maio 2020b.

UNIVERSITAT POMPEU FABRA. **Serveis – Biblioteca i Informàtica – serveis i recursos – Serveis per als estudiants - Formació en competència digital**. Disponível em: [https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/serveis-estudiants/-/asset\\_publisher/dNcgaWd7vT3B/content/id/137044589/maximized#.XrSnyBRKjIU](https://www.upf.edu/web/biblioteca-informatica/serveis-estudiants/-/asset_publisher/dNcgaWd7vT3B/content/id/137044589/maximized#.XrSnyBRKjIU). Acesso em; 01 maio 2020c.

URIBE-TIRADO, A. **Lecciones aprendidas en programas de Alfabetización Informacional en universidades de Iberoamérica**: propuesta de buenas prácticas. Granada. 2013. Tese- Universidad de Granada, Granada, 2014. Disponível em: <https://digibug.ugr.es/handle/10481/31219>. Acesso em: 7 set. 2020.

VALLS, Á. L. M. **O que é ética?** São Paulo: Brasiliense, 1994.

VARVAKIS, G. **Para entender o conceito de serviços**. [Florianópolis], (201-).

VERÍSSIMO, J. M. D. **As bibliotecas universitárias face ao desafio do Google Scholar**: ameaça ou oportunidade? 2012. 90 p. Dissertação (Mestrado em Informação, Comunicação e Novos Media) – Faculdade de Letras, Universidade de Coimbra, Coimbra, 2012. Disponível em: <https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/18222>. Acesso em: 10 abr. 2020.

VICENTINI, L. A. et al. O papel da biblioteca universitária no incentivo à leitura e promoção da cidadania. **Biblios**, ano 8, n. 27, jan./mar. 2007.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. Dimensões da Competência Informacional (2). **Ci. Inf.**, Brasília, v. 40, n. 1, p. 99-110, abr. 2011. Disponível em: [http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0100-19652011000100008&lng=en&nrm=iso](http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652011000100008&lng=en&nrm=iso). Acesso em: 18 maio 2020.

VITORINO, E. V.; PIANTOLA, D. **Competência em informação**: conceito, contexto histórico e olhares para a Ciência da Informação. Florianópolis: Editora da UFSC, 2019. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/212553/E-book%20Compet%c3%aancia%20em%20informa%c3%a7%c3%a3o%2031ago20.p>

df?sequence=1&isAllowed=y. Acesso em: 10 set. 2020.

WIGGERS, M. S. C. **Curso de informática básica** [mensagem pessoal]. Mensagem recebida por hilda.feijo@ufsc.br. em 05 de setembro de 2019.

WILKES, H., LEMOINE, K. **Project-based, competency-based curriculum design at College for America at southern New Hampshire University**. Boston, 2013.

Disponível em:

[https://secure.onlinelearningconsortium.org/effective\\_practices/project-based-competency-based-curriculum-design-college-america-southern-new-ha](https://secure.onlinelearningconsortium.org/effective_practices/project-based-competency-based-curriculum-design-college-america-southern-new-ha). Acesso em: 14 jan. 2020.

WISCONSIN MADISON. UW Flexible option University of Wisconsin System.

**Competency-Based Education**: What It Is, How It's Different, and Why It Matters to You. Disponível em: <https://flex.wisconsin.edu/stories-news/competency-based-education-what-it-is-how-its-different-and-why-it-matters-to-you/>. Acesso em: 14 jan. 2020.

WRAY, D.; LEWIS, M. **Extending literacy Children reading and writing non-fiction**. London: Routledge, 1997.

ZABALA, A.; ARNAU, L. **Como aprender e ensinar competências**. Porto Alegre: Artmed, 2010. 194p.

ZARIFIAN, P. **Objetivo competência**: por uma nova abordagem. São Paulo: Atlas, 2001. 197p.

ZATTI, V. **Autonomia e educação em Immanuel Kant e Paulo Freire**. Porto Alegre: EDIPUCRS, 2007.

ZURKOWSKI, P. G. The Information Service Environment Relationships and Priorities. National Commission on Libraries and Information Science, Washington, D.C. National Program for Library and Information Services. **Related Paper**, n. 5, nov. 1974, 30p.

## APÊNDICE A - MINUTA PARA SOLICITAÇÃO DE PARCERIAS

Prezada, Professora Francis Solange Vieira Tourinho,

A servidora Hilda Carolina Feijó, ocupante do cargo de Bibliotecário/Documentalista, lotada na Biblioteca Central – BU, é mestranda do Programa de Pós-Graduação em Gestão da Informação da UDESC. Possui como problema de pesquisa, em seu projeto de dissertação, o seguinte questionamento: como a BU/UFSC em parceria com a COID/UFSC pode incluir digitalmente sua comunidade acadêmica?

Considerando que o problema de pesquisa possui relação direta com as atividades desenvolvidas pela servidora, consultamos acerca da possibilidade de parceria entre BU e a Coordenadoria de Inclusão Digital (COID), com a finalidade de contribuir com a pesquisa, bem como o de atender a uma demanda da COID, que é a de capacitar os interagentes que apresentam dificuldades na área de Informática Básica.

Assim, sugerimos que a parceria considere o explicitado no Quadro A-1.

### Quadro A-1 – Cooperação entre a Biblioteca Universitária, a COID/SAAD e a Autora.

BIBLIOTECA/UFSC	COID/SAAD	SERVIDORA/ MESTRANDA
Espaço Físico (laboratório)	Usuários que apresentam dificuldades em Informática Básica	
Usuários que apresentam dificuldades em Informática Básica	Instrutor	Instrutor e Ementa do Curso
		Avaliação final

Fonte: elaborado pela autora.

Ao finalizar o curso a BU/UFSC juntamente com a COID irão verificar a necessidade de um curso mais avançando e a inclusão deste curso com um serviço prestado pela BU com a parceria da COID.

Sem mais,

Roberta Moraes de Bem  
Diretora da BU/UFSC

## APÊNDICE B - PLANO DE ENSINO

<b>Programa de desenvolvimentos de habilidades</b>	<b>2021/1 e 2021/2</b>
<b>Disciplina: Informática básica</b>	<b>TURNO: matutino</b>
<b>CARGA HORÁRIA: 48h</b>	
<b>PROFESSOR:</b>	

### 1 EMENTA

Conhecimentos gerais (teóricos e práticos) sobre informática básica, História do computador, periféricos, noções básicas de Word, Internet e e-mail.

### 2 HORÁRIO DAS AULAS

DIA DA SEMANA	HORÁRIO	CARGA HORÁRIA
Segunda-feira e Quarta-feira	9h às 12h	48h

### 3 OBJETIVOS

#### 3.1 OBJETIVO GERAL

- Ofertar noções básicas de informática e ampliar o desenvolvimento de habilidades digitais aos ingressantes do programa de competência em informação da BU/UFSC e COID/UFSC.

#### OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Expor conceitos a respeito dos temas, explanar com slides e exemplos.
- Disponibilizar acesso ao uso de computadores e,
- Possibilitar aprendizagem do uso de ferramentas de edição de texto (Word), ferramentas de e-mail e de navegação na Internet.

### 4 CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

#### AULA INAUGURAL - 3h

- Diálogo sobre necessidades, perfis e conhecimentos prévios sobre os assuntos sobre o programa de Competência em informação.
- Explicar sobre ética, responsabilidade e segurança com enfoque na utilização dos computadores e da Internet.

## MÓDULO 1: 1 - A HISTÓRIA E OS COMPONENTES DE UM COMPUTADOR (9h)

- Breve História dos computadores;
- Categorias de computadores: *Mainframe*, *Desktop*, *Notebook*, *Ultrabook*, *Netbook* e *Tablets*;
- O que é um *Hardware* e seus exemplos;
- O que é um *software* e seus exemplos;
- Aprendendo a ligar e desligar;
- Armazenamento de Dados;
- O que são memórias de computador. Tipos de memórias (*RAM* e *ROM*);
- Conceitos de Processadores, placa mãe e *HDs* (*Hard Disk*);
- Os periféricos: Monitor, teclado, *mouse*, impressora, *scanner*, *pen-drive*;
- Conceitos dos principais Sistemas Operacionais nos computadores (*Microsoft: Windows* e *Linux: Debian, Fedora, Ubuntu*).
- Área de trabalho;
- Barra de ferramentas;
- Menu iniciar;
- Anatomia das janelas (O que são as janelas?); Operando uma janela;
- Criando pastas; Renomeando pastas;
- Renomear pastas e arquivos;
- Enviando um documento para a pasta;
- Salvar e salvar como;
- Colar, copiar e recortar E,
- Excluir e recuperar documentos da lixeira.

## MÓDULO 2: O PROCESSADOR DE TEXTO *WORD* (21h)

- Iniciando o *Word*: Como utilizar a tela principal do *Word*; Barra de título, botões maximizar, minimizar, fechar e restaurar; guias, régua, cursor, barra de status, nível de zoom, barra de rolagem;
- Guia Arquivo: Como criar um documento novo; abrir um documento já criado pelo usuário; salvar um novo documento, como utilizar a opção: salvar como; imprimir, compartilhar, exportar e fechar;
- Guia página inicial: Como formatar uma fonte; como formatar os parágrafos; estilos de fontes; localizar e substituir palavras;
- Guia inserir: Como inserir tabelas, imagens; como inserir gráficos; caixa de texto, inserir número e quebra de página;
- Guia Layout de Página: Como formatar orientação da página, as margens e o tamanho da folha e colunas;
- Guia revisão: Como verificar a ortografia e gramatical do documento e utilizar dicionário de sinônimos;
- Guia exibição: Como usar os modos de exibição do documento, linhas de grade, régua, zoom e dividir as páginas;
- Guia design: Como utilizar os estilos de tabelas, de bordas, de sombreamento e como desenhar tabelas;
- Guia layout: Como modificar a direção do texto, mesclar e dividir células, dividir tabelas e classificar o texto;
- Saindo do *Word*: Como salvar um documento, imprimir seu documento.

### MÓDULO 3 – INTERNET (9h)

- O que é a Internet? *World Wide Web*?
- Provedores de acesso à Internet; Siglas de países;
- Diferenças entre o endereço *IP* e endereço do *site* e *protocolos de http/https*;
- O que são links?
- Principais navegadores de Internet (Browser), Principais navegadores (Internet Explorer, Chrome, Firefox);
- Página inicial (*home page*); favoritos e histórico;
- Realizando pesquisas na Internet; *Download* e *Upload*; páginas, links com vírus, e *Fake News*.

### MÓDULO 4 – E-MAIL (3h)

- Conhecendo o *e-mail* e sua finalidade;
- Configuração e criação de uma conta de *e-mail* no servidor da UFSC; Como adicionar contatos;
- Como acessar e utilizar o *webmail* da UFSC: anexar arquivos, enviar e encaminhar e-mails com cópia ou cópia oculta para outros destinatários, receber, responder, buscar, excluir e eliminar da lixeira.

## 5 METODOLOGIA

Aulas expositivas e dialogadas com base nos textos indicados para leitura básica

## 6 AVALIAÇÃO

ATIVIDADES	CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO	CARGA HORÁRIA	PESO
Participação nas aulas	Presença, pontualidade e participação em aula.	6h	30%
Teste habilidades digitais	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Passo 1) O Usuário deverá ligar o computador e abrir o processador de texto <i>Word</i>.</li> <li>• Passo 2) Digitar um texto explicando os motivos que fizeram procurar o curso de capacitação e o que aprendeu com o mesmo (digitar entre 5 a 10 linhas). O texto deverá conter: Um título com a formatação em negrito, fonte: arial e o tamanho: 14 e centralizado;</li> <li>• Passo 3) Configurar os parágrafos do texto;</li> <li>• Passo 4) Colocar espaçamento duplo entre as linhas;</li> <li>• Passo 5) Inserir uma figura retirada de um site da Internet que informe seus gostos musicais,</li> </ul>		70%

	<p>sua alimentação ou atividade física favorita (não esqueça de citar a fonte que pegou a informação). Cole a figura após o texto formulado no item anterior; Logo após insira a figura e escreva mais duas linhas dizendo o motivo da sua escolha.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Passo 6) Salve o arquivo no computador.</li> <li>• Passo 7) Entre no navegador de Internet e acesse o seu e-mail criado;</li> <li>• Passo 8) Anexe o arquivo salvo no computador e encaminhe para um colega de classe com cópia para o <i>e-mail</i> do professor.</li> </ul> <p>No assunto do e-mail deverá ser escrito seu primeiro nome.</p> <p>No corpo do e-mail deverá ser escrito: obrigada (o) por ter participado do curso de informática básica, foi um prazer em ter você conosco.</p> <p>Todos devem confirmar o recebimento do e-mail do colega e cada um irá descrever o que o colega escreveu no documento em anexo.</p>		
--	--	--	--

## 7 BIBLIOGRAFIA

### 7.1 BÁSICA

Apostila para o curso está em fase de construção com base na apostila a seguir:

ARAÚJO, C. **Informática Básica**. Telecentro popular. Prefeitura municipal de Campo Grande. Mato Grosso do Sul. Disponível em: [http://files.comunidades.net/casilva01/012\\_INFORMATICA\\_PARA\\_IDOSOS.pdf](http://files.comunidades.net/casilva01/012_INFORMATICA_PARA_IDOSOS.pdf). Acesso em: maio de 2019.

ARAÚJO, C. **Passei o tempo**. Disponível em: <https://titio.info/passeiotempo>. Acesso em: 24 jun. 2020.