



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS
DEPARTAMENTO DE BIBLIOTECONOMIA**

EDINEIDE DA SILVA MARQUES

**INFO-INCLUSÃO-CIDADÃO: uma revisão de literatura focada nesse trinômio e
no bibliotecário, desafios e práticas sociais**

**NATAL-RN
DEZEMBRO – 2008**

EDINEIDE DA SILVA MARQUES

INFO-INCLUSÃO-CIDADÃO: uma revisão de literatura focada nesse trinômio e no bibliotecário, desafios e práticas sociais

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Orientadora: Prof^a. MSc. Rildecy Medeiros.

NATAL-RN
DEZEMBRO – 2008

M357i Marques, Edineide da Silva.

Info-inclusão-cidadão : uma revisão de literatura focada nesse trinômio e no bibliotecário, desafios e práticas sociais / Edineide da Silva Marques. – Natal, 2008.

46f.

Monografia (Graduação em Biblioteconomia). – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Biblioteconomia.

EDINEIDE DA SILVA MARQUES

INFO-INCLUSÃO-CIDADÃO: uma revisão de literatura focada nesse trinômio e no bibliotecário, desafios e práticas sociais

Monografia apresentada à Coordenação do Curso de Biblioteconomia, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

Prof.^a MSc. Rildecil Medeiros – Orientadora
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof.^a MSc. Renata Passos Filgueira de Carvalho – Examinadora
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

Prof.^a MSc. Antonia de Freitas Neta – Examinadora
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

NATAL-RN
DEZEMBRO – 2008

Dedico esta vitória a meus familiares, por confiarem no meu potencial.

AGRADECIMENTOS

Agradeço, primeiramente, a Deus, pela oportunidade de compor um grupo de pessoas ímpares dentre os demais;

Aos meus pais, que sempre estiveram me dando amor, apoio, confiança e incentivo dia após dia;

A minha filha e esposo, que são as pessoas mais importantes na minha vida, pelo amor, carinho e pela paciência que tiveram comigo e sempre estiveram ao meu lado em todos os momentos;

A todos familiares e amigos que sempre me motivaram;

Aos mestres do curso que muito contribuíram para realização deste trabalho, nos transmitindo informações essenciais para o desenvolvimento dessa formação, principalmente, a orientadora professora Rildecy Medeiros, que me auxiliou para o desenvolvimento da pesquisa;

As amigas Alessandra Patrícia e Maria Luzia, pelo apoio e incentivo que me deram em todos os momentos, os quais foram imprescindíveis para a conclusão deste trabalho. Aos colegas de sala que se tornaram amigos, que apesar das suas dificuldades, compartilharam seus aprendizados;

Por fim, aos amigos e colegas que colaboraram direta ou indiretamente para a conclusão desta trajetória acadêmica.

“...nunca [...] plenamente maduro, nem nas idéias nem no estilo, mas sempre verde, incompleto, experimental.”

Gilberto Freyre

RESUMO

Apresenta aspectos teórico-conceituais acerca do trinômio info-inclusão-cidadão como referencial em prol da inclusão social e, conseqüentemente, da cidadania. Seu objetivo precípua foi analisar o papel do bibliotecário frente às políticas de informação e comunicação. E, para isso, se propôs, especificamente, identificar na sociedade da informação o perfil do bibliotecário; como as Tecnologias da Comunicação e Informação (TICs) podem contribuir para diminuição da exclusão digital; e, ainda, como as práticas sociais podem ser desenvolvidas pelo profissional da informação como estratégia de inclusão e de orientação à cidadania. A metodologia aplicada contemplou, de início, um levantamento documental, através de coleta de material impresso e eletrônico e, em seguida, leitura analítica dos textos o que caracterizou esta investigação como uma pesquisa descritiva. Constatou-se que com a socialização do acesso a informação torna-se possível romper algumas barreiras que impeçam o exercício ampliado da cidadania com igualdade e liberdade. Nesse cenário, destacou-se o papel relevante do profissional bibliotecário como agente na condução do processo de alavancar a oferta de produtos e serviços de informação. E, ainda, criar condições necessárias para que ocorra a difusão e troca de informações. Assim, ao criar um espaço onde o indivíduo possa refletir criticamente sobre a sociedade na qual se encontra inserido, o profissional da informação estará contribuindo para a formação de uma sociedade mais inclusiva.

Palavras-chave: Informação. Inclusão. Cidadania. Sociedade da Informação. Bibliotecário.

ABSTRACT

It presents theoretician-conceptual aspects concerning the three-name info-inclusion-citizen as reference in favor of social inclusion and, consequently, of the citizenship. Its main objective was to analyze the paper of the librarian front to the information and communication politics. And, for this, considered itself, specifically, to identify in the information society the profile of the librarian; as the Technologies of the Communication and Information (TICs) can contribute for reduction of the digital exclusion; and, still, as the social practices can be developed by the professional of the information as strategy of inclusion and orientation to the citizenship. The applied methodology contemplated, in the beginning, a documentary survey, through collection of printed and electronic material and, after that, analytical reading of the texts what it characterized this inquiry as a descriptive research. It was evidenced that with the socialization of the access to the information becomes possible to breach some barriers that hinder the extended exercise of the citizenship with equality and freedom. In this scene, it was distinguished the excellent paper of the librarian professional as agent in the conduction of the process of improving the offers of products and services of information. And, still, creating necessary conditions so that it occurs the diffusion and exchange of information. Thus, when creating a space where the individual can critically think about the society in which it finds itself inserted, the professional of the information will be contributing for the formation of a more inclusive society.

Keywords: Information. Inclusion. Citizenship. Information Society. Librarian.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO	12
3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO FRENTE À EXCLUSÃO DIGITAL	22
3.1 DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO À INFO-EXCLUSÃO	27
4 DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A SOCIABILIDADE DIGITAL	33
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	41
REFERÊNCIAS	43

1 INTRODUÇÃO

A informação por ser geradora e transmissora de conhecimentos, deve ser considerada como prioridade nos contextos político, cultural e educacional, uma vez que afetam diretamente as relações sócio-econômicas de um país. Além disso, funciona como ferramenta fundamental no processo comunicacional, bem como de produção e disseminação do conhecimento.

Para tanto, as novas Tecnologias de Informação e Comunicação (TICs) podem ou não estar articulando positivamente esse desenvolvimento, à medida que inclui e disponibiliza ao cidadão questões sobre seus direitos, deveres e obrigações, por meio da participação e reivindicação de suas necessidades e expectativas. No entanto, é pertinente dizer que, ao mesmo tempo, pode excluí-lo, deixando alguns a margem e beneficiando uma minoria da população.

A partir dessa concepção depreende-se que o bibliotecário pode ser “peça” fundamental desse processo, posto que as competências desenvolvidas por este podem atuar de maneira ímpar, possibilitando o desenvolvimento do ciclo informacional para a sociedade atual, conhecida como Sociedade da Informação/Conhecimento.

Assim sendo, a pesquisa em discussão apresenta a seguinte problemática:

a) Qual o papel das políticas de informação e comunicação frente ao processo de socialização e democratização do conhecimento? b) Como as TICs podem contribuir para a diminuição da exclusão digital? c) Qual o papel social do bibliotecário no processo da info-inclusão do cidadão?

Para responder aos questionamentos acima mencionados, o estudo tem como objetivo geral analisar o papel do bibliotecário frente às políticas de informação e comunicação, com vistas ao trinômio info-inclusão-cidadão. E, para isso se propôs, especificamente, identificar na sociedade da informação o perfil do bibliotecário; verificar como as TICs podem contribuir para diminuição da exclusão digital; e como as práticas sociais podem ser desenvolvidas pelo profissional da informação como estratégia de inclusão e de orientação à cidadania.

Nesse sentido, convém ressaltar a importância do profissional da informação enquanto agente responsável pela função social do ciclo informacional que envolve

a sua prática. Neste contexto, o processo informacional possui aspectos democratizantes, implicando em mudanças sociais e culturais da sociedade.

Para Targino (2006) essa democratização da informação deve ser exercida, contínua e ininterruptamente, assumindo seu papel como instrumento de estímulo à construção da cidadania.

No Brasil, tornou-se possível identificar a relevância do Livro Verde ao apontar para a necessidade de se adotar políticas públicas. Este, por sua vez, apresenta uma proposta do Programa Sociedade da Informação, coordenado pelo Ministério da Ciência e Tecnologia e que se constitui num documento de suma importância, pois reúne estudos sobre várias dimensões da realidade, no contexto das condições de mercado, da educação, dos meios de comunicação e cultura, da infra-estrutura tecnológica e da democratização da informação e comunicação, e, ainda, apresenta diretrizes da ação para a constituição da sociedade da informação no país.

Vale ressaltar que em seu capítulo 3, enfatiza-se a universalização dos serviços para a cidadania, e explicita que o referido acesso não diz respeito apenas a disponibilização de suportes tecnológicos, mas que é necessário capacitar o indivíduo (alfabetização digital), além de criar condições para o acesso público do cidadão às redes digitais.

Diante disto, este estudo enquanto instrumento de pesquisa e, ao mesmo tempo, de ensino-aprendizagem tornou-se relevante para a prática acadêmica, uma vez que se tornou possível conciliar a teoria vislumbrada em sala de aula, bem como fazer uma correlação dessa com o cotidiano e as suas práticas. Dessa maneira, certamente, este estudo resultará em uma fonte de pesquisa útil para consultas e novos estudos, contribuindo, portanto, para a evolução do conhecimento sobre a temática em discussão.

O interesse pela temática surgiu a partir da necessidade e da oportunidade de se querer compreender a abordagem das políticas de informação e comunicação, e ainda, a sua contribuição para o desenvolvimento da sociedade contemporânea e, conseqüentemente para o trinômio info-inclusão-cidadão.

Para tanto, buscou-se o desenvolvimento de uma pesquisa do tipo descritiva, haja vista que esta possibilita a narração de fatos e sua explicitação. Pois, para Rudio (1992, p. 56) esse tipo de pesquisa é concebido como: “descrever é narrar o que acontece. Explicar é dizer por que acontece. Assim, a pesquisa descritiva está

interessada em descobrir e observar fenômenos, procurando descrevê-los, classificá-los e interpretá-los”.

Nesse sentido, a abordagem utilizada foi inicialmente de ordem documental, através da coleta de material impresso e eletrônico. Em seguida, passou-se à fase de leitura analítica dos textos selecionados para consolidação dos aspectos teórico-conceituais sobre o tema em questão, caracterizado como um estudo de revisão de literatura.

No que se refere à estrutura do trabalho, este está organizado do seguinte modo: introdução, que apresenta o objetivo da problemática em questão e a metodologia utilizada; três capítulos que abordam a temática por meio do seu arcabouço teórico-conceitual; e as considerações finais, seguidas das referências utilizadas na elaboração da pesquisa.

No primeiro capítulo, intitulado de Sociedade da Informação – perfil do bibliotecário fez-se um recorte teórico sobre a temática em discussão, por meio de uma base conceitual.

No segundo capítulo, que tem como título as Tecnologias de Informação e Comunicação frente à Exclusão Digital, aborda o valor que a informação possui, haja vista que é insumo básico para a geração do conhecimento. Além disso, busca explicar que a informação quando envolta pelas TICs, podem ou não excluir o cidadão.

O terceiro capítulo enfoca a questão da democratização da Sociedade da Informação. Com isso, envolve aspectos que dizem respeito às desigualdades e as oportunidades que podem ser integradas frente ao exercício pleno da cidadania, por meio do acesso livre a informação possibilitando ao indivíduo a sua info-inclusão.

Por fim, teceu-se algumas considerações acerca da temática, da sua importância e do seu desenvolvimento nessa sociedade globalizada, também denominada de sociedade do conhecimento.

2 SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO: PERFIL DO BIBLIOTECÁRIO

Este estudo ao destacar a dimensão interativa do bibliotecário na sociedade da informação, buscou, inicialmente, dar uma maior compreensão da sua temática, por meio de uma base conceitual. Esta, por sua vez, norteou, sobretudo, o trinômio: informação - sociedade da informação - profissional da informação (bibliotecário). Estas acepções, por conseguinte, são relevantes para permitir uma articulação conceitual da pesquisa em discussão, não somente com um enfoque de redirecionar opiniões, mas sim, pelo fato da informação ser objeto deste estudo e, ainda, ponto norteador para a atuação do profissional da informação na sociedade contemporânea.

O termo informação tem sua origem do latim *informatio*, que significa “ação de formar, dar forma, esboçar”, isto é, maneira específica de formatar o conhecimento (OLIVEIRA, 2004, p. 44).

Segundo Le Coadic (2004, p. 4) a informação é compreendida como “um conhecimento inscrito (registrado) em forma escrita (impressa ou digital), oral ou audiovisual, em um suporte”. Portanto, conforme esse autor a informação comporta um elemento de sentido e, assim, associa um significado e um significante.

Nesta sentido, Rezende e Abreu (2006) elucidam que a informação é todo dado trabalhado, útil, tratado, com valor significativo atribuído ou agregado a ele e com um sentido natural e lógico para quem a usa.

Corroborando com esses autores Davenport (1998) define a informação como dados transformados por pessoas, ou seja, dados dotados de relevância e propósito, requerendo unidade de análise e exigindo consenso em relação ao significado.

Isso indica que a informação corresponde à representação simbólica e formal de fatos ou idéias, sendo diretamente afetada pela rede de relações, no contexto em que se encontra inserida, a qual lhe dá significado.

De modo similar Smit (1987, p. 28) afirma que informação é poder, ao ressaltar que “informação significa dinheiro e trabalho”, além disso, é considerada como um direito de cada cidadão. E, ainda, é concebida como uma mercadoria que não se esgota com o consumo; é consumível por um tempo e espaço que é determinado por sua qualidade e variedade. Como mercadoria ela não é escassa, é abundante, mas é esta abundância que lhe confere valor, pois só tem valor para o

consumidor a informação que, ao lhe ser disponibilizada, é potencialmente útil e relevante. Além disso, a oferta e a demanda de informação podem ser analisadas por diferentes pontos de vista, tais como: técnico, econômico e político. O primeiro, enquanto técnico, é resultante de um processo de produção, ou transformação [...]; já as condições econômicas refletem-se nas condições técnicas: capacidade de produção, rendimento decrescente de escala de produção e ineficiência operacional desejada [...], e políticas quando afetam a distribuição da informação e a potencial geração do conhecimento no indivíduo e na sociedade (BARRETO, 1998).

Fundamentando-se nestas afirmativas, pode-se dizer que a informação é um dado que nos remete ao conhecimento após um determinado processo de análise, haja vista que a informação é concebida como matéria-prima e, ao mesmo tempo, insumo básico para geração do conhecimento e, também, elemento fundamental para a tomada de decisões. Contudo, não é toda e qualquer informação que gera um conhecimento com rigor técnico-científico, mas aquela que funciona como elemento estratégico, ao possuir valor mercadológico e, conseqüentemente, valor agregado.

Nessa perspectiva, há de se considerar o surgimento da sociedade pós-moderna, a qual é também marcada pela atividade de produção de conhecimento e informação. Essa fase pode ser considerada como uma etapa de desenvolvimento da sociedade, cuja característica maior é a abundância de informação e a necessidade de organizá-la e, ainda, permitir a sua circulação em grande escala.

Diante dessa realidade, o Livro Verde destaca que a Sociedade da Informação é fundamentada através das “novas formas de organização e de produção em escala mundial, referindo-se a inserção dos países na sociedade internacional e no sistema econômico mundial” (BRASIL, 2000, p. 5).

Para Oliveira (2004), na Sociedade da Informação ocorre uma transformação, que provoca a mudança de enfoque em relação aos fatores de produção e de desenvolvimento econômico, sendo à base dessa transformação o setor de informação (setor quaternário), o qual adquire valor econômico, partindo do pressuposto que a informação gera conhecimento e, este acumulado, possibilita a produção científica e tecnológica, responsável pela geração de bens e serviços.

Atualmente, na denominada Sociedade da Informação também concebida como sociedade tecnológica, esta é condicionada por um insumo primordial, um

elemento intangível, isto é, a informação. Esta faz parte, segundo Le Coadic (2004, p. 2) “[...] do setor quaternário da economia”.

Esse setor, por sua vez, é determinado pelas novas tecnologias não como algo que se superpõe à condição humana, à cultura, à sociedade e à vida, pois as tecnologias são recursos que facilitam a comunicação, o trabalho, o lazer e a educação.

Baseado nisso, cabe frisar algumas características da Sociedade da Informação, haja vista que essa nova sociedade

Está baseada em tecnologias de informação e comunicação que envolvem a aquisição, o processamento, o armazenamento e a distribuição de informações por meio eletrônico, como rádio, televisão, telefone e computadores, entre outros. Essas tecnologias não transformam a sociedade por si só, mas são utilizadas pelas pessoas em seus contextos sociais, econômicos e políticos, criando uma nova comunidade local e global, a Sociedade da Informação (BRASIL, 2000, p. 1)

Isso demonstra que esse novo cenário é instituído por meio da universalização dos serviços de informação e comunicação, ou seja, ressalta que não se trata simplesmente de tornar disponíveis os meios de acesso e de capacitar os indivíduos para tornarem-se usuários dos serviços de comunicação. Mas, sobretudo, de permitir que os sujeitos atuem como provedores ativos de conteúdos que circulam na rede, haja vista que essa rede potencializa a geração de conteúdo tornando qualquer um, autor conteudista, como também potencializa o acesso, recuperação e uso da informação.

Assim, Valentim (2007) explica que a sociedade da informação se caracteriza pela possibilidade de acesso e capacidade de utilização da informação e do conhecimento, procurando privilegiar a qualidade de vida dos indivíduos e das coletividades.

Concomitante ao processo de evolução da sociedade da informação ou sociedade do conhecimento, há sem dúvida um outro contexto – a sociedade da desinformação – que é pouco retratada, uma vez que uma esconde a outra. Pois, acordo com Castro (1997) tal sociedade é assinalada pelas desigualdades regionais, sociais, culturais, educacionais e econômicas.

Diante do avanço exponencial dessa nova sociedade, se exige cada vez mais a capacitação de profissionais para lidar com determinadas ferramentas de trabalho,

notadamente, as que dizem respeito às TICs. Diante disso, destaca-se o profissional da informação, considerado como um ator social que manipula, trata, dissemina e articula ações em prol da disponibilização, acesso e uso da informação. Estes últimos aspectos estão diretamente associados àquele profissional que apresenta domínio para com as TICs, na prestação de serviços informacionais.

De modo geral, a realidade é o que o novo setor exige profissionais com características e habilidades específicas e, muitas vezes, não desenvolvidas plenamente nas profissões já existentes. Com isso, o profissional deve adequar-se ao meio que está inserido, ajustando-se à sua demanda, de modo a atendê-los com satisfação.

Assim, para Bohn (1998, p. 1) “profissional é aquele que desenvolve um componente intelectual significativo de conhecimentos (saberes) e de competências (saber fazer), que o colocam na situação de prestar um serviço relevante à sociedade”. Nesse sentido, torna-se relevante mencionar o pensamento de Targino (2006) acerca do profissional da informação quando afirma que, é aquele que se dedica à informação, o que implica em atualização, capacidade de pesquisa e de manuseio de suportes variados, tendo em vista as demandas informacionais do público.

Assim sendo, o papel desse profissional encontra-se intimamente ligado à ambiência informacional, ao lidar com a informação em determinados espaços sócio-culturais, voltados para adequação de fontes, tempo e forma, a partir de um dado contexto informacional.

Diante dessas considerações Valentim (2007, p. 197) apresenta a seguinte definição:

Os profissionais da informação são aqueles que trabalham com o ciclo de vida da informação. Estão capacitados, entre outras coisas, para trabalhar eficiente e eficazmente com a informação em organizações e unidades de informação.

Isso demonstra que o moderno profissional da informação deve ser aquele que é capaz de fornecer a informação certa, da fonte certa, ao cliente certo, da forma certa e a um custo que justifique seu uso.

Le Coadic (2004) salienta que a evolução dos profissionais da informação está ligada ao processo da ciência e da tecnologia da informação. Dessa forma,

entende-se que estas se complementam e articulam o processo de desenvolvimento da informação e a sua recuperação.

No Brasil, conforme Fonseca e Oddone (2005, p. 6) a situação não está equacionada. Pois, nacionalmente há uma mobilização para a modificação do perfil do profissional, onde o desenvolvimento de competências pode ser compreendido como “o conjunto de habilidades, aptidões, idoneidade, atitudes e conhecimentos teóricos e práticos, necessários para desenvolver uma função especializada de modo consciente”.

No que diz respeito ao mercado de trabalho para o profissional da informação, este tem reagido às necessidades da demanda social, bem como é sensível à utilização de novas tecnologias e aos novos meios de transmissão e comunicação. Isto tem permitido a identificação de contrastes entre as diferentes unidades de informação e as desigualdades nas condições e exigências no trabalho, influenciando, assim, no mercado de trabalho. Logo, para que o profissional da informação possa atuar no mercado de trabalho, necessário se torna perceber primeiramente a realidade que se está vivenciando, para que se entenda o ambiente em que atua, procurando criar mecanismos eficientes de atuação e, assim, enfrentar as mudanças que ocorrem na sociedade atual.

Nesse sentido, Tarapanoff (1999, p. 35) afirma que:

O profissional da informação deve buscar sua identidade no novo mercado, sem perder de vista a sua característica mais intrínseca de responsável pelo ciclo documentário e informacional. Deve apossar-se de novos perfis, novas descrições de emprego.

Assim, a busca por aprimoramento deve ser contínua, procurando adequar-se às mudanças, associando os seguintes aspectos: saber separar a situação real da situação ideal (realidade); entender qual é a nossa estratégia profissional (identidade); analisar o que queremos ser para a sociedade (foco); diagnosticar a nossa matéria-prima de trabalho, os nossos serviços e produtos (processo); identificar quais as tecnologias atuais e quais as tendências das tecnologias de informação (recursos); e, por fim, verificar quais as competências e habilidades necessárias ao profissional, o objeto de trabalho (perspectivas) (VALENTIM, 2007).

Portanto, todos os bibliotecários são ou, pelo menos, deveriam ser profissionais da informação, mas nem todos os profissionais da informação são

bibliotecários. A eles, somam-se documentalistas, arquivistas, museólogos, administradores, analistas de sistemas, jornalistas, educadores, dentre outros.

A Sociedade do Conhecimento, fruto das várias transformações, fundamenta-se no reconhecimento cada vez maior que ocupa o processo de criação, assimilação e disseminação da informação e do conhecimento em todas as áreas da sociedade. Esta prática encontra-se intimamente ligada com o fazer dos profissionais da informação e, principalmente, dos bibliotecários.

Nesse contexto, tais profissionais devem estar preparados para responder às novas exigências da sociedade da informação, onde o trato com a informação tornou-se fundamental e o fazer dos profissionais da informação é cada vez mais compartilhado com outros profissionais. Isto significa que cada vez mais os bibliotecários são levados a trabalhar em equipes com profissionais de outras áreas do saber humano.

De acordo com o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), o bibliotecário é classificado como aquele que disponibiliza a informação em qualquer suporte, gerencia unidades de informação como: bibliotecas, centro de documentação, além de redes e sistemas de informação. Cabe frisar, que tratam tecnicamente e desenvolvem recursos informacionais e os disseminam com o objetivo de facilitar o acesso, geração e uso do conhecimento, bem como realizam a difusão cultural e educativa (BRASIL, 2008).

Atualmente, a biblioteconomia encontra-se consolidada a nível nacional, em processo de reconhecimento cada vez maior pela sociedade e com os seus órgãos de classe, como: Conselhos e Associações, implantados e organizados. Através da Lei 4.084, de 30 de junho de 1962, que trata do exercício da profissão do bibliotecário e das suas atribuições, este descreve que, os Bacharéis em Biblioteconomia, podem exercer sua profissão em departamentos federais, estaduais, municipais, autarquias e empresas particulares (CFB, 2008).

Para Fonseca e Oddone (2005, p. 5) o termo profissional da informação foi “adotado pelos bibliotecários, nas últimas décadas do século passado, a partir do avanço e adoção das tecnologias nos processos de geração, armazenamento e recuperação de informação”, onde este vem passando por vários processo para atingir a contemporaneidade.

Esses autores afirmam ainda que, a informação para o bibliotecário “é vista como um ‘produto essencial’ ao desenvolvimento”, uma vez que funciona como

geração de cultura e conhecimento, o que abre um leque de opções no mercado de trabalho, direcionando-se, principalmente, às unidades de informação e instituições educacionais, onde assim atua como mediador educacional.

A informação como já foi mencionada anteriormente é objeto/instrumento de trabalho do bibliotecário. Este, por sua vez, ao ter domínio das tecnologias de informação apresenta um diferencial competitivo e, conseqüentemente, melhora de forma substancial as condições de desenvolvimento das atividades laborais desse trabalho profissional. Isto possibilita um certo grau de qualidade dos serviços e produtos informacionais oferecidos, haja vista que as TICs são consideradas ferramentas básicas no processo de tratamento, difusão e acesso à informação. Desse modo, a geração de produtos e serviços informacionais elaborados de forma eficaz e eficiente acarretará na satisfação efetiva da instituição na qual esse profissional se encontra inserido e, conseqüentemente, na do usuário.

Assim, o diferencial do profissional da informação incide em poder oferecer, por meio de produtos e serviços informacionais, vantagens competitivas e estratégias, como explica Tarapanoff (1999), quando diz que o mais importante, talvez, não seja a formação, mas a capacidade e flexibilidade para assumir diversos papéis a partir da educação continuada, preparando-se para novas oportunidades e papéis de responsabilidade.

Diante desta conjuntura, o bibliotecário necessita atualizar-se periodicamente, pois, devido à globalização, a exigência por profissionais qualificados aumenta, como descreve Valentim (2007) ao dizer que, os profissionais da informação precisam, cada vez mais, ter uma formação que admita atender uma determinada demanda social. No entanto, só a formação técnica não resolve a questão, ou seja, para que estes ocupem os espaços a que se destinam, se torna necessário que a formação acadêmica defina um perfil que se aproxime das necessidades de informação de uma dada realidade, pois tão importante quanto à formação são as ações consecutivas que o divulguem para o mercado empregador.

Em razão de tais mudanças, essencialmente as tecnológicas, a profissão do bibliotecário tem apontado para as novas exigências do mercado, uma vez que esse passou a exigir competências informacionais e habilidades diferenciadas em relação as que vinham recebendo, durante muitos anos na formação universitária.

Quanto às habilidades Targino (2006) ressalta que se constituem de um conjunto de habilidades, destrezas e conhecimentos que um profissional de qualquer

área do conhecimento precisa adotar, para cumprir as atividades especializadas, oferecendo o mínimo de garantia sobre o resultado de seu trabalho.

Baseado nisso, as Diretrizes Curriculares do Curso de Biblioteconomia, no Brasil, apresentam as seguintes competências e habilidades para esse profissional, tanto de modo geral, quanto específico conforme descrição a seguir:

Gerais:

- Gerar produtos a partir dos conhecimentos adquiridos e divulgá-los;
- Formular e executar políticas institucionais;
- Elaborar, coordenar, executar e avaliar planos, programas e projetos;
- Utilizar racionalmente os recursos disponíveis;
- Desenvolver e utilizar novas tecnologias;
- Traduzir as necessidades de indivíduos, grupos e comunidades nas respectivas áreas de atuação;
- Desenvolver atividades profissionais autônomas, de modo a orientar, dirigir, assessorar, prestar consultoria, realizar perícias e emitir laudos técnicos e pareceres;
- Responder a demandas sociais de informação produzidas pelas transformações tecnológicas que caracterizam o mundo contemporâneo.

Específicas:

- Interagir e agregar valor nos processos de geração, transferência e uso da informação, em todo e qualquer ambiente;
- Criticar, investigar, propor, planejar, executar e avaliar recursos e produtos de informação;
- Trabalhar com fontes de informação de qualquer natureza;
- Processar a informação registrada em diferentes tipos de suporte, mediante a aplicação de conhecimentos teóricos e práticos de coleta, processamento, armazenamento e difusão da informação;
- Realizar pesquisas relativas a produtos, processamento, transferência e uso da informação (BRASIL, 2001, p. 2).

Fundamentando-se nisto é necessário colocar que a habilidade para o profissional bibliotecário-documentalista é de extrema importância para o processo de geração, difusão e transferência da informação, pois está voltado para operações técnicas de análise dos dados, geração de conteúdo, disponibilização, acesso e recuperação da informação, ou seja, para o ciclo informacional. Pois, na sociedade atual são exigidos recursos humanos que possuam maiores habilidades, tais como: intelectuais, *information literacy*, lingüística dentre outras. Isto posto, em função da

identificação da oferta e da demanda de informações das mais diversas naturezas, ou seja, da informação utilitária à científica.

Sobre este aspecto, Dudziak (2003, p. 24), afirma que a informação é um conjunto de representações mentais codificadas e socialmente contextualizadas, que podem ser comunicadas, podendo, ainda, ser indissociada da comunicação. Nesse processo, a competência em informação aparece, como a mais adequada, em função de voltar-se a um saber agir responsável e reconhecido, implicando em “mobilizar, integrar, transferir conhecimentos, recursos, habilidades, que agreguem valor [...], direcionados à informação e seu vasto universo”.

Diante disso, percebe-se que o bibliotecário deve desenvolver competências e habilidades diferenciadas que proporcionem inovação e vantagens competitivas, no setor que irá atuar. Por isso, não deve manter-se vinculado somente às atividades técnicas da profissão, mas, sim, deve buscar um processo de educação contínua que possibilite uma maior visão das modificações que estão ocorrendo no mercado e, ainda, identificar qual é a real necessidade do mercado no campo das competências e habilidades que se deve adquirir para o desenvolvimento de determinadas atividades laborais nas unidades de informação.

Cabe destacar, que as competências do profissional da informação não são permanentes, visto que existe uma avalanche de informações, formatos, suportes e tecnologias a todo instante, fazendo com que este precise constantemente ser consciente em relação à necessidade de atualização das competências.

Assim, de acordo com Valentim (2007) o profissional do futuro precisa ter competência para ser autônomo na produção do conhecimento e acessível para coletivizá-los em grupos. Em suma, precisa saber criar projetos, vender suas idéias, ser perspicaz, ativo e envolvente.

Essa mesma autora afirma que as competências do profissional da informação se distribuem em quatro categorias, são elas:

- a) competências de comunicação e expressão: englobam o gerenciamento de projetos, técnicas de *marketing*, liderança, orientação na utilização de recursos de informação, elaboração de produtos de informação, planejamento e execução de estudos de usuários;
- b) competências técnico-científicas, como: selecionar, registrar, armazenar, recuperar e difundir informações;

- c) competências gerenciais: direção, administração, organização e coordenação de unidades, gerenciamento de projetos, marketing, liderança e relações públicas, planejamento e organização de redes de informação;
- d) competências sociais e políticas: assessoramento e intervenção no planejamento de políticas de informação, normas jurídicas, formulação política de pesquisas na área da Biblioteconomia e Ciência da Informação.

Desse modo, torna-se evidente que o bibliotecário é formado para desenvolver atividades que envolvem, notadamente, o ciclo informacional/fluxo de informação, independentemente, do seu suporte. Logo, seja a informação qual for, esteja em que suporte estiver, o perfil desse profissional deve adequar-se às demandas de informação da sua clientela. Para tanto, deve possuir um perfil empreendedor, ter múltiplas perspectivas de atuação, bem como habilidades e conhecimento multidisciplinar para que o processo torne-se eficaz.

Fundamentado nas colocações expostas e, baseando-se no crescimento exponencial da informação na atual sociedade, torna-se relevante destacar o papel das novas tecnologias de informação e comunicação frente à exclusão digital, dando destaque ao papel social do bibliotecário nesse processo de info-inclusão-cidadão.

3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO FRENTE À EXCLUSÃO DIGITAL

No atual estágio da sociedade, na denominada quarta onda de crescimento econômico começa a despontar uma nova sociedade. Esta, por conseguinte, faz com que o conhecimento se torne o eixo da economia e, ainda, percebe-se o valor que a informação possui, uma vez que se destaca a assertiva de que “conhecimento é poder” e de que também a “informação é poder”. Isto posto, em função de que a informação é insumo básico para a geração do conhecimento, bem como elemento fundamental para tomada de decisões.

Nesta perspectiva, fica evidente que, o poder para a nova sociedade é estabelecido por meio do conhecimento, e que as TICs auxiliam no processo informacional. Todavia, é importante mencionar que não o realizam sozinhas, pois as máquinas só computam os dados e que é função humana agregar valor aos dados, informação e conhecimento de formação a transformá-los em inteligência (VALENTIM, 2007).

Considerando essa conjuntura Castells (2007) esclarece que a Sociedade Informacional é uma forma específica de organização social em que a geração, o processamento e a transmissão de informações tornam-se as fontes fundamentais de produção e poder, devido às novas condições tecnológicas surgidas nesse período histórico.

Fundamentado nesses dados, constata-se que as TICs possibilitam a criação, armazenamento e circulação de uma grande quantidade de informações, mas elas não possuem valor por si mesmas, haja vista que são necessários profissionais especializados para lidar com essas tecnologias. Logo, a capacitação dos cidadãos no uso de computadores e dos serviços oferecidos pelas redes de comunicação torna-se essencial.

Como elementos no contexto de transformação social as TICs, de acordo com Castells (2007) são representadas por cinco características: as primeiras, as que envolvem o novo paradigma que a informação, enquanto matéria-prima, passa a agir junto as tecnologias; a segunda refere-se à penetrabilidade dos efeitos das novas tecnologias na existência individual e coletiva dos processos de nossa existência; a terceira característica diz respeito à lógica de redes, isto é, a complexidade de

interação; a quarta é referente ao sistema de redes, onde destaca-se o modelo da tecnologia da informação baseado na flexibilidade, com intuito de facilitar a comunicação. Por fim, mas não menos importante, destaca-se a integração, possibilitando a comutação, ou seja, a troca entre os dados.

Na ambiência informacional dos últimos tempos, ao se desvelar sobre as TICs torna-se pertinente destacar o papel da Rede Mundial de Computadores, da *World Wide Web* (www), uma vez que estas estão diretamente interligadas.

Nesse sentido, Castells (2004, p. 15) com muita propriedade explica que a “rede é um conjunto de nós interligados [...] são formas muito antigas da atividade humana [que] [...] ganharam uma nova vida, ao converterem-se em redes de informação”. Isto posto, constata-se que redes são dispositivos tecnológicos que propiciam a coleta, armazenamento, processamento e distribuição veloz de informações, desmaterializando as relações interpessoais e interinstitucionais. Tal fato se deu devido ao impulso da Internet, que se “constitui atualmente a base tecnológica da forma organizacional que caracteriza a Era da informação: a rede”. Assim, a internet é um meio de comunicação que permite sua utilização de, muitos para muitos, em tempo escolhido e numa escala global. Ademais, potencializa o acesso à informação.

Com a Internet, dão-se as relações entre o concreto e o virtual, o real e o atual. Esse espaço de relações é considerado pelo Livro Verde da Sociedade da Informação, como “território” agregador de múltiplas identidades. Portanto, a Internet é o mais novo meio de comunicação associado à idéia de espaço virtual, de multi-linguagens e atribuições de tarefas de transferência de informação por princípios estéticos e culturais, da mesma forma multifacetada (BRASIL, 2000).

Fica evidenciado que o Programa Sociedade da Informação traz dentre os seus objetivos: integrar, coordenar e fomentar ações para a utilização de Tecnologias de Informação, Educação e Comunicação, de forma a contribuir para a inclusão social e, ao mesmo tempo, contribuir para que a economia tenha condições de competir com o mercado global.

Assim, as mudanças e transformações que caminham no sentido ascendente do saber e do conhecimento, constata-se um contexto social, onde a informação que era um recurso escasso, passa a ser imenso, mas também extremamente volátil. Esse fenômeno se deu devido ao surgimento da Internet, a qual não é simplesmente uma tecnologia de comunicação, mas o epicentro de muitas áreas de atividade

social, econômica e política, constituindo-se desse modo, na perspectiva de Castells (2004, p. 311) “como o instrumento tecnológico e a forma organizada que distribui o poder da informação, a geração de conhecimento e a capacidade de ligar-se em rede em qualquer âmbito da atividade humana”.

O que tornou possível a sua abrangência mundial foi a *Word Wide Web*, a destacada *www* ou a *W3C*, ou ainda a *Web 1.0*, a qual foi desenvolvida em 1990 por Tim Berners-Lee, em Genebra, com intuito de partilhar informações, interligando entre si diversas fontes de informação através de um sistema interativo de computação. O objetivo desta rede era criar um ambiente em que se pudessem desenvolver as atividades diárias do trabalho com melhor qualidade e rapidez, em grupo ou até mesmo em casa.

De acordo com Bottentuit Júnior, Iahn e Bentes (2007) a *Web 1.0* era bastante onerosa para os seus usuários, isso devido a maior parte dos serviços disponibilizados serem pagos e muitas vezes controlados através de licenças. Tal fato fez com que os sistemas se tornassem restritos a quem detinha o poder de compra para custear as transações *online* e adquirir o *software* para criação e manutenção de sites, além disso, o acesso à internet era do tipo discado, o que a tornava lenta.

Com as mudanças ocorridas na *Web*, desenvolveram-se novas aplicações e recursos tornando possível o surgimento da *Web 2.0* ou *Web Social*, que possibilitou repercussões sociais importantes, potencializando processos de trabalho coletivo, de troca afetiva, de produção e circulação de informações, de construção social de conhecimento apoiada pela informática.

Nesse sentido, Primo (2007) explica que essa plataforma foi marcada pela presença de algumas pessoas, isto é, aquelas que dominam e têm acesso as tecnologias. Essas, por sua vez, passaram a produzir seus próprios documentos e a publicá-los automaticamente na rede, sem a necessidade de grandes conhecimentos de programação e de ambientes sofisticados de informática, ou seja, o usuário é consumidor e produtor da informação. Portanto, a filosofia da *Web 2.0* prima pela facilidade de publicação e rapidez no armazenamento de textos e arquivos, isto é, tem como principal objetivo tornar a *Web* um ambiente social e acessível a todos os usuários, um espaço onde cada um seleciona e controla a informação de acordo com suas necessidades e interesses.

Na atual sociedade, notadamente, no Brasil, apesar de programas e projetos advindos de determinadas políticas públicas é possível identificar a exclusão de uma grande maioria de pessoas. Com isso, torna-se evidente o fenômeno da exclusão, em especial a digital, haja vista que nem todas as pessoas têm acesso à rede mundial de computadores.

Mesmo diante desta abordagem social, torna-se pertinente destacar a tecnológica, por meio da Arquitetura da Informação (AI). Esta última surgiu na década de 90, voltada para o ambiente *Web*, com intuito de tornar o que era complexo, mais claro e resolver a chamada ‘ansiedade de informação’ (ADOLFO; SILVA, 2006). Assim, a AI busca tornar o ambiente *Web* mais eficiente, no que tange a facilitação do seu uso e interação, proporcionando conforto, segurança e confiabilidade aos usuários, através da oferta de conteúdos relevantes e organizados, além de precisos e adequados.

Baseando-se nesta premissa Camargo (2006, p. 106) explica que a AI “unifica os métodos de organização, classificação e recuperação de informações [...] com a exibição espacial da área de arquitetura, utilizando-se de tecnologias de informação e comunicação, em especial, da Internet”.

Com isso, o objetivo da AI no ciberespaço é contribuir para a construção e desenvolvimento de ambientes informacionais eficientes focados na melhor recuperação de informações, sendo estas pautadas nos princípios da usabilidade e acessibilidade. Portanto, busca criar um mapa abrangente de dados organizacionais e em seguida construir um sistema baseado neste mapa.

Para Adolfo e Silva (2006) a AI é a combinação entre esquemas de organização, nomeação e navegação dentro de um sistema de informação, além disso, pode ser considerada como a arte e a ciência de estruturar e classificar *websites* e *intranets* a fim de ajudar as pessoas a encontrar e a gerenciar informações.

Cabe expor que o trabalho do arquiteto da informação é baseado na organização, navegação, nomeação, busca, pesquisa, desenhos e mapas, que se fundamentam em diferentes ciências e disciplinas, tais como: informática, jornalismo, design, biblioteconomia, arquitetura, dentre outras.

Ampliando a estruturação das informações na *Web*, surgiu a *Web 3.0* ou *Web Semântica*, que aparece como uma proposta de trazer a rede global uma estrutura e significado, passando da evolução de uma rede de documentos para uma rede de

dados, na qual toda a informação tem um significado bem definido, podendo ser interpretada e processada por humanos e computadores (ROCHA, 2004).

Neste contexto, a *Web Semântica* propõe atribuir sentido às informações, isto é, sua finalidade é estruturar o conteúdo que está disponível na internet, sendo necessário que agentes – programas que percorrem a *web* em busca de determinada informação – identifiquem o sentido exato de uma palavra e as relações lógicas entre várias palavras. Entretanto, para isso é imprescindível que os computadores compreendam o conteúdo da *web* e consigam ler dados estruturados (campos fixos de um arquivo) e tenham acesso a conjuntos de regras que o ajudem a conduzir seus raciocínios. Um outro detalhe é a criação das tags pelos usuários, as quais deverão ser fixas (uma espécie de vocabulário controlado), uma vez que a criação de vários descritores impossibilitará o direcionamento correto da máquina, dificultando a recuperação da informação.

Face ao exposto, Santos (2007) afirma que os bibliotecários seriam as pessoas mais capacitadas para atuar nesta área, uma vez que envolve a estruturação e organização de informação para o que se utilizam dos conceitos oriundos da ciência da informação.

Outro ponto relevante à discussão volta-se para questões de teor cultural (em diversos sentidos) frente à revolução tecnológica que se vive na virada para o século XXI. Essa percepção é apontada por Lévy (1999) quando se propõe pensar a cibercultura, ou seja, a cultura construída num ambiente tecnológico informacional, sem preconceitos e com objetivos humanistas. Para tanto, explica:

Que tentemos compreendê-la, pois a verdadeira questão não é ser contra ou a favor, mas sim reconhecer as mudanças qualitativas na ecologia dos signos, o ambiente inédito que resulta da extensão das novas redes de comunicação para a vida social e cultural. Apenas dessa forma seremos capazes de desenvolver estas novas tecnologias dentro de uma perspectiva humanista (LÉVY, 1999, p. 48).

Logo, o computador deve ser observado e utilizado enquanto tecnologia que permite transmitir informação, conhecimento e, ainda, cultura. Por isso, não deve ser concebido apenas como aparato técnico materialmente objetivado, mas como corpo lógico de elementos simbólicos e culturais.

Desse modo, a era tecnológica pode ser estudada a partir de vários aspectos, como: a linguagem; a infraestrutura física; os programas; o desenvolvimento histórico dos equipamentos (*hardware* e *software*) de suporte tecnológico; o espaço e os usos da informática na sociedade; as transformações ocorridas nas esferas sociais, culturais, artísticas, estéticas, do saber e da comunicação, numa tentativa de compreendê-los enquanto possibilidades para o ser humano (LÉVY, 1996). Assim, a questão do saber na era pós-moderna aparece como uma projeção ou decorrência das ações humanas em relação à elaboração tecnológica.

Nessa conjuntura, a cibercultura é a teia de sentidos que dá sentido aos projetos e à visão de mundo de cada grupo e indivíduo e se desenvolve juntamente com o crescimento da rede das redes. Sendo assim, “o ciberespaço surge como a ferramenta de organização de comunidades de todos os tipos e de todos os tamanhos em coletivos inteligentes, mas também como o instrumento que permite aos coletivos articularem-se entre si” (LÉVY, 1999, p. 133).

Convém ressaltar que neste espaço, as TICs têm permitido a participação, a intervenção, a bidirecionalidade e a multiplicidade de conexões, rompendo com a linearidade e com a separação emissão/recepção. Pois, os ambiente abertos de navegação permitiram que o receptor seja visto como co-autor, co-criador e um verdadeiro conceptor. Face ao exposto fica evidente que o ciberespaço, que é um meio onde será possível se consolidar a tecnodemocracia, ou seja, uma nova formação política, a tecnologia tornará viável o desenvolvimento de comunidades inteligentes capazes de se autogerir, uma vez que a autogestão estará ligada aos grupos que se formariam através das preferências individuais, dando origem a territórios imaterializados.

3.1 DA TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO À INFO-EXCLUSÃO

De modo geral, que o processo de globalização possibilitou a criação de novos mecanismos de relacionamento no contexto social, uma vez que se disponibilizou informações de diferentes áreas e setores, o que é uma das principais características das novas tecnologias enquanto ferramenta essencial para o ato comunicacional, pois diminui a distância entre o ser humano e a informação.

No entanto, atualmente ainda existe um pequeno grupo de pessoas privilegiadas que detêm a “senha de acesso” à tecnologia de informação e, prontamente, a isso faz surgir sociedades marginalizadas, os info-excluídos. Ademais, a era tecnológica cria ou recria uma nova divisão social, uma redistribuição de saberes, poderes, dois mundos que se separam de acordo com a participação ou não dos cidadãos.

Nesse sentido, destaca-se a aceção de Castells (2004, p. 228) sobre a info-exclusão, isto é, “ligado à desigualdade no acesso à internet”, e ao fato atribui causas como “a explosão da revolução das tecnologias de informação, o desenvolvimento da nova economia e a difusão da internet [...]”. Nesta conjuntura, pode-se dizer que a exclusão informacional e a falta de oportunidades de acesso às tecnologias de informação, além da capacidade de utilização, são uma das causas da exclusão social que circunda a info-exclusão.

Assim, Mota (2004) alerta para três grandes problemas relacionados ao surto informacional. Primeiro, a Superinformação que se trata da quantidade excessiva de informações que inunda a sociedade e que muitas vezes acaba por não produzir sentido algum; segundo, a Subinformação que, por sua vez, chega a ser compatível com a Superinformação e as pessoas acabam ficando simplesmente sub-informados e, terceiro, a Pseudoinformação que é mais complexa ainda porque não existem mecanismos bons e suficientes para testar e reconhecer a veracidade e/ou falsidade de uma informação.

Nos dias atuais, o Ciberespaço e a Internet se tornaram sinônimos, tal fato se dá devido ser na rede que grande parte das características do ciberespaço se manifestam. É na Internet que se tornam mais visíveis os fluxos informacionais que acontecem pelo mundo, destituídos de fronteiras e independentes de posições geográficas. Embora a Internet seja sua maior representante até agora, é importante esclarecer que o ciberespaço independe da rede para existir (CASTELLS, 2007)

Deste modo, o ciberespaço constituído de fluxos de informações que relacionam os mais diversos meios de comunicação, mostra-se ao usuário sob a ótica do virtual que - ao contrário do que se acredita - não se opõe ao real e sim demonstra aquilo que é potencial. A palavra virtual vem do latim medieval *virtuale*, significando o que existe como faculdade, porém sem exercício ou efeito atual. Provém daí seu segundo significado como algo suscetível de se realizar; potencial. Assim, pode-se dizer que é virtual o que existe em potência, não em ato, resultando

numa terceira referência à virtual como o que está predeterminado e contém as condições essenciais à sua realização (LÉVY, 1996).

Diante desta realidade, o leitor transfere-se no ciberespaço para ciberleitor e, com isso, as relações sociais transmutaram-se, o que segundo Nicola (2004) o cibernauta passou a ser também um cibercidadão. O resultado dessa mudança foi alicerçado em grande parte pelas comunidades virtuais, que contribuíram para o surgimento deste cidadão cibernético.

Hoje, a automação e a disponibilização dos serviços em meio eletrônico ou *online* proporciona “facilidades”, que para alguns funciona como inclusão social, enquanto que para outros dinamiza ainda mais a exclusão. Isso acontece devido não possuírem o domínio das técnicas de processamento tecnológico e, ainda, pelo próprio fato de não terem acesso a essas novas tecnologias. Assim, não torna-se suficiente ter um diploma de nível superior, é necessário ter qualificações, ser especialista, uma vez que o meio tecnológico se encontra em constantes mudanças, pois tudo é muito rápido, surgem novos *softwares* a todo instante, daí a necessidade de troca de conhecimentos e de educação continuada.

Um fator predominante da info-exclusão é o de ordem econômica, social e, ainda, política. Isso porque infelizmente não existem até o momento políticas públicas suficientemente fortes e estruturadas para propiciar o acesso às condições que levariam a info-inclusão. Outro ponto importante é a questão cultural, onde alguns indivíduos não conseguem “sobreviver” sem o contato tecnológico e, principalmente, digital; enquanto que outros têm aversão às novas tecnologias, tal fato é conhecido como Tecnofobia (MOTA, 2004).

A exclusão digital é considerada como um reflexo da exclusão social, conforme sintetiza Silva, Palhares e Rosa (200-, p. 4) quando afirmam que é:

[...] todo um contexto que impede a maior parte das pessoas de participar dos benefícios das novas tecnologias de informação. Digital, também, porque hoje as conseqüências de exclusão social acentuam a desigualdade tecnológica e o acesso ao conhecimento, aumentando o abismo entre ricos e pobres.

É pertinente esclarecer que nem todos os excluídos digitalmente, também são excluídos economicamente, o que se pode dizer é que um pode levar ao outro, e que economicamente incluído também pode tornar-se um excluído digital. Assim, Silva, Palhares e Rosa (200-) identificam fatores determinantes, que influenciam nas

formas de exclusão, tais como: resistência ao uso das tecnológicas de informação e comunicação, a questão do idioma e, de algum modo, as pessoas com necessidades especiais.

Face ao exposto, Santos et al (2007, p. 134) explica que:

[...] surgem duas categorias de inclusão no universo das tecnologias: digital e on-line. A inclusão digital é assegurada pelo acesso de qualquer pessoa a um computador conectado à Internet e pelo uso básico das funções dos equipamentos e programas. Já a inclusão on-line é uma abordagem em construção, mas que, inicialmente, funda-se em três aspectos: compreensão, interpretação e ação digital. A partir da inclusão digital (acesso à tecnologia), é necessária uma alfabetização digital.

Percebe-se, com isso, que as novas tecnologias só serão eficazes, mesmo com toda a sua inovação, quando estes passarem a fazer parte integrante da cultura e da sociedade. Tal fato somente ocorrerá quando esta for capaz de exercer uma interação com o ser humano.

Assim, a inclusão digital não significa apenas alfabetizar tecnologicamente os indivíduos, as famílias e as comunidades, mas é necessário inserir conteúdos, avaliar os processos de recepção e mediação, tendo como finalidade à aplicabilidade social destes conteúdos a partir de conceitos e práticas de alfabetização da informação. Isto posto, pela necessidade de que a sociedade esteja mais bem preparada para os desafios do acúmulo da informação e do conhecimento tecnológico.

Com o avanço das TICs e com a valorização e disseminação da informação e do conhecimento na sociedade da informação, constata-se uma preocupação voltada para uma melhor distribuição do saber, sem gerar exclusão digital, mas sim contribuindo para a melhoria de vida do cidadão, através do domínio dessas tecnologias (SANTOS ET AL, 2007).

Diante das colocações expostas, destaca-se o papel do bibliotecário como mediador nesse processo, ao tratar do ciclo da informação. Isso o capacita ao processo de geração, armazenamento e difusão da informação, cujo papel o torna um autor conteudista por excelência, em função da sua formação acadêmica.

Dada à relevância desta sociedade, onde o trato com a informação tornou-se fundamental, o fazer dos profissionais da informação é cada vez mais compartilhado

com outros profissionais. Isto significa que cada vez mais os bibliotecários são levados a trabalhar em equipes com profissionais de outras áreas do saber.

Considerando essa abordagem, o Livro Verde destaca algumas estratégias e metas informacionais, quais sejam:

- a) Aumentar o número de usuários da Internet brasileira, a fim de que se possa expandir o mercado de consumidores para os negócios eletrônicos, e isso só é possível se o acesso às novas tecnologias for facilitado.
- b) Criar condições para o desenvolvimento de inovações, caso contrário, o país será apenas usuário das inovações informacionais e tecnológicas e fornecedor de mão-de-obra barata e desqualificada para os países mais desenvolvidos.
- c) Promover o uso da Internet como ferramenta de trabalho; a expansão da Internet pressupõe a adoção de medidas políticas e sociais que se referem a temas polêmicos e correspondem as áreas deficitárias, como por exemplo, a questão educacional e sua relação com a baixa qualificação da força de trabalho brasileira.
- d) É necessário criar “oportunidades de alfabetização digital, de capacitação técnica e reciclagem profissional por meio de redes, [...] ofertas via rede de trabalho e empregos de todos os tipos, [...] esquema de teletrabalho, especialmente para as pessoas com necessidades especiais” (BRASIL, 2000, p. 26).

Atualmente, percebe-se que as profissões têm em comum atividades baseadas em cooperação ativa, em redes de aprendizagem comum e em sinergia de competências. E como a profissão do bibliotecário é essencialmente social, isto é, uma profissão de mediação e de contato, de fazer com outro, de fazer para o outro, o bibliotecário só terá a ganhar quando em colaboração com outros profissionais (CUNHA, 2003).

Percebe-se assim, a tendência de trabalho interdisciplinar e que a ocupação do espaço profissional na Sociedade da Informação exigirá novas competências, novos conhecimentos e, principalmente, novas interações e aprendizagens coletivas.

De tal modo, Cunha (2003, p. 6) explica que a missão do bibliotecário “é facilitar aos indivíduos o acesso à informação e possibilitar, desta forma, o desejo de

aprender, de discutir, enfim, a formação do conhecimento ou o conhecimento em formação [...] missão como agentes de transformação social”.

Assim, o impacto social das TICs possibilitou novas habilidades ao profissional, entre elas a capacidade de adaptação e atualização, que se concretiza com o manuseio e domínio dessas tecnologias.

Baseando-se nestas colocações, torna-se pertinente destacar a democratização da informação, enfoque central das políticas públicas de comunicação e informação, com intuito de estabelecer o exercício pleno da cidadania, acesso livre a informação e, posteriormente a sociabilidade digital, sendo estes pontos destacados no próximo capítulo.

4 DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMAÇÃO E A SOCIABILIDADE DIGITAL

Ao falar em democratização da Sociedade da Informação, constatam-se aspectos de extrema importância que estão envolvidos a essa problemática. Estes, por conseguinte, dizem respeito às desigualdades e as oportunidades que podem ser integradas frente ao exercício pleno da cidadania, por meio do acesso livre a informação possibilitando ao indivíduo a sua info-inclusão.

Com isso, percebe-se que a info-inclusão não passa apenas pelo acesso e utilização de novas tecnologias de informação, mas também e, principalmente, pela preocupação com a integração dos indivíduos na sociedade, através da formação e aprendizagem ao longo da vida.

Face ao exposto Silva, Palhares e Rosa (200-, p. 10) ressaltam que uma política de info-inclusão deve ter como um dos seus objetivos:

[...] formar pessoas preparadas para a cidadania ativa também na Internet, preparando o cidadão e a cidadã para serem atores na rede mundial de computadores, produtores de conteúdo local e não apenas consumidores de informação produzidas por outras instâncias de conhecimento e poder.

Diante disto, para que a proposta de info-inclusão proporcione uma dimensão social e política é necessário que o papel das novas tecnologias torne-se pleno no fomento da cidadania, dando espaço e voz às comunidades e setores que normalmente não têm acesso à grande mídia. Tal processo poderá implicar numa reorientação de posicionamento em relação ao que costumeiramente constitui o propósito de inclusão digital, pois, ao invés de serem apresentados a um conhecimento já acabado, a sociedade manifestaria suas demandas em relação aos benefícios que as tecnologias podem proporcionar, tornando-se, então, sujeitas do processo de inclusão digital, afirmando sua cultura e, por conseguinte, sua cidadania (SILVA; PALHARES; ROSA, 200-).

Assim, a info-inclusão significa formar pessoas capazes de usar as TICs para sua transformação social, econômica, política e cultural, influenciando em sua cultura, educação e valores.

Nesse sentido, é oportuno frisar o conceito de cidadania, que é derivada de cidadão e vem do latim *civis*, com significado de “cidade, reunião de cidadãos, o

povo da cidade” e veio originar o termo cidadania, que segundo Ferreira (2001, p. 153) é a “condição de cidadão” e, cidadão, é o indivíduo que está no gozo dos direitos civis, sociais e políticos do Estado. Logo, esse é o conceito pleno de cidadania.

Sabe-se que a cidadania é uma construção relativamente lenta da própria população, uma vez que se fundamenta nas experiências vividas, com a finalidade de tornar sólido um valor coletivo. Dessa forma, Ribas e Ziviani (2007) ressaltam que o acesso à informação é condição fundamental para o desenvolvimento da cidadania, um pré-requisito para os direitos civis, políticos e sociais, pois é por meio da conscientização desses direitos, pela tomada de conscientização dos indivíduos, que se formará uma sociedade inclusiva.

Barros (2005) complementa ao explicar que a cidadania é um processo contínuo de construção. Isso por envolver a participação de vários indivíduos, e de vários profissionais, deixando claro que buscam estreitar a falta de acesso à educação, à informação e à cultura entre as classes sociais.

Na busca da identificação dessa realidade, Peruzzo (2002) destaca a democratização do acesso, como forma de ampliar a liberdade de comunicar-se, de partilhar informações, idéias, pensamentos e conhecimentos, de dialogar, de transmitir e receber mensagens de modo ilimitado dentro de todo o potencial que as redes digitais oferecem. Portanto, com essa liberdade de partilhar o saber e suas descobertas se poderá estabelecer elos de participação enquanto cidadãos sujeitos ativos da história.

Essa democratização da Sociedade da Informação passa pela disponibilização dos novos serviços oferecidos pelas TICs com base no princípio de desigualdade de oportunidades. Assim, o caráter democrático da sociedade envolve a info-alfabetização e a info-competência.

Para que haja a cidadania digital, tornam-se pertinentes investimentos em políticas públicas que contribuam para a transferência de informações para a sociedade da informação, visando à produção, disseminação e absorção de informação e conhecimento. Nesta perspectiva Santos et al (2007, p. 135) expressam que:

[...] é fundamental instituir políticas públicas que permitam aos cidadãos construir em torno desses novos instrumentos de

comunicação, em combinação com os antigos, estoques de conhecimento que correspondam a suas necessidades e estejam em harmonia com suas culturas.

Para Costa (1991) uma política nacional de informação e tecnologia deve ser entendida e baseada no contexto político em que ela é implantada. Portanto, deve ser compreendida por meio da fundamentação do Estado no que se pretende aplicá-la.

De acordo com Moraes (2005) são dois os fatores que motivam as abordagens que envolvem as políticas de informação, são eles: a convergência entre mídia, tecnologia de informação e serviços; e a relação identificada entre política de informação e impactos positivos no bem-estar econômico e social das sociedades.

O primeiro fator pode ser entendido no Livro Verde da Sociedade da Informação, como decorrente da digitalização de qualquer tipo de informação, ao expor que:

[...] pela digitalização, a computação (a informática e suas aplicações), as comunicações (transmissão e recepção de dados, voz e imagens, etc.), e os conteúdos (livros, filmes, pinturas, fotografias, música, etc.), se aproximam vertiginosamente – o computador vira um aparelho de Tv, a foto favorita sai do álbum para um disquete, e pelo telefone entra-se na internet (BRASIL, 2000, p. 3).

O segundo fator é considerado como uma consequência desse fenômeno.

Nesse sentido, é pertinente destacar o pensamento de Castells (2007) quando explica que o Estado na era da informação é um Estado em rede, constituído por uma complexa combinação de infra-estrutura e tecnologia de compartilhamento de poder e de formas negociadas de tomada de decisão entre instituições políticas, sejam nacionais, locais, internacionais e/ou não-governamentais. Com isso, a importância de se pensar políticas que dêem conta de preparar pessoas para essas novas práticas de coordenação social e de tomada de decisão.

No que diz respeito ao acesso livre, o Livro Verde explica que, para isso, torna-se necessário criar condições para o acesso público dos cidadãos às redes digitais, porém não apenas o acesso aos suportes tecnológicos, mas ainda a

capacitação das pessoas para que se tornem usuárias ativas, isto é, não somente receptoras, mas também emissoras de conteúdos, como enfatiza:

[...] investir na criação de competências amplas que permitam ao cidadão ter uma atuação na produção de bens e serviços, operar com fluência nos novos meios e ferramentas em seu trabalho, bem como aplicar criativamente as novas mídias [...] (BRASIL, 2000, p. 45).

Assim, torna-se imprescindível promover a alfabetização digital, proporcionando a aquisição de habilidades básicas para o uso de computadores e da Internet, além de capacitar as pessoas para a utilização dessas mídias em favor de seus interesses individuais e comunitários, com responsabilidade e senso de cidadania.

Partindo dessa realidade, verifica-se que a inclusão digital é um elemento importante nas políticas públicas para a Sociedade da Informação, mais especificamente nos países que apresentam maior grau de desigualdade social, proporcionando desafios como: “superar antigas deficiências e criar competências requeridas pelas novas necessidades culturais e socioeconômicas da sociedade” (MORAES, 2005, p. 95).

No Brasil, e, ainda, nessa perspectiva destaca-se a iniciativa do Ministério do Desenvolvimento, por meio dos telecentros¹ como espaços privilegiados para a info-inclusão.

Isto posto, fica claro que a educação é considerada como elemento fundamental dos direitos sociais, uma vez que o direito à educação afeta o *status* à cidadania, pois entendendo o direito à educação como o direito do cidadão o adulto será educado e informado.

Nesta perspectiva, destaca-se a probabilidade de universalização dos serviços de informação e comunicação, como condição essencial, ainda que não

1 Os Telecentros são espaços com computadores que encontram-se conectados à Internet banda larga. Cada unidade possui normalmente entre 10 e 20 micros, que possibilitam o uso livre dos equipamentos para atividades como: cursos de informática básica e oficinas especiais. Cada Telecentro possui um Conselho Gestor, formado por membros da comunidade e eleitos pela mesma, que ajudam os funcionários na fiscalização e gestão do espaço. Assim, pode-se dizer que é um projeto de uso intensivo da tecnologia da informação para ampliar a cidadania e combater algumas diferenças sócio-culturais, visando garantir a privacidade e segurança digital do cidadão, além de sua inserção na sociedade da informação e, ainda, o fortalecimento do desenvolvimento local. Portanto, um dos objetivos principais é organizar uma rede de unidades de múltiplas funções que permita às pessoas adquirirem autonomia tecnológica básica e privacidade a partir do *software* livre, combatendo a exclusão digital.

particular, para inserir os cidadãos na construção de uma sociedade da informação para todos. Como desafio para diminuir a info-exclusão, constata-se que:

[...] o conceito de universalização tem caráter evolutivo, decorrente da velocidade do desenvolvimento das tecnologias de informação e comunicação e das novas oportunidades e assimétricas provocadas por esse desenvolvimento – fontes de novas formas de exclusão, que devem ser continuamente acompanhadas e consideradas (BRASIL, 2000, p. 31).

No entanto, é preciso atenuar que a universalização do acesso aos serviços de informação e comunicação deve ser complementada com ações que visem a educação pública, a informação para a cidadania e o incentivo à montagem de centros de serviços de acesso público à Internet, com isso, se fundamentará o conceito de info-inclusão.

Percebe-se, então, que a informação além de se constituir como elemento competitivo pode ser vista como um bem social, uma vez que é um dos principais fatores da democratização, pois torna possível formar cidadão sem a ação da democracia. O que de acordo com Barros (2005, p. 71):

[...] essa ação possibilita a utilização de práticas informacionais, gerando e transferindo as informações desenvolvidas por meio de circuitos informacionais que ocorre nas formações sociais, resultando, dessa forma, práticas de cidadania, não só reconhecendo os direitos e deveres de todos, mas permitindo que ocorra, de fato, ações sociais tanto individual como coletivamente tendo por fundamento a crença na igualdade de todos os homens perante a lei.

Desse modo, convém ressaltar que o bibliotecário, enquanto profissional da informação e, ainda, cientista da informação apresenta competências que muitas vezes transcendem os conhecimentos da ciência e da tecnologia e, quando isso ocorre, pode ser chamado de “profissional-cidadão”, devido suas ações evidenciarem o posicionamento de agente de intervenção e transformação social (BARROS, 2005, p. 70).

Todavia, o profissional precisa notar-se como agente social transformador, não pode acomodar-se nas insuficiências econômicas ou nas políticas públicas e não realizar um trabalho eficaz. É preciso valer-se de conceitos éticos, políticos e morais para que, ao exercer a cidadania e formar cidadãos, não se restrinja apenas em direitos e deveres.

Com a necessidade de integração, o bibliotecário pode tornar-se agente fundamental, pois as redes sociais “constituem a nova morfologia social de nossas sociedades, sendo que a proliferação da lógica da rede altera dramaticamente tanto a operação como os resultados dos processos produtivos, de poder e de cultura” (CASTELLS, 2007, p. 469).

Assim, as redes sociais constituem uma das estratégias utilizadas pela sociedade para o compartilhamento da informação e do conhecimento, mediante as relações entre atores que as integram. Com isso, possibilitam criar conexões e abrir horizontes de possibilidades, bem como construir formas de organização social inovadoras, as quais buscam a sustentabilidade, através de trocas, parcerias, aprendizados, mobilização, força política, conquistas e outros mais.

Há de se considerar que para o uso das tecnologias de informação torna-se necessário medidas para a info-inclusão. Estas, por sua vez, devem ter como propósito programas de formação e certificação de competências básicas, além do desenvolvimento de infra-estruturas e projetos regionais. Desse modo, as políticas de info-inclusão devem definir a forma de interação dos indivíduos com a sociedade e sua integração, definindo estratégias para a democratização da informação.

De acordo com Castro (2004) a info-inclusão é vista como um desafio que envolve o conjunto de três pilares da sociedade, ou seja: o Governo, que tem responsabilidade de orientação estratégica e mobilização da mudança; o outro enfoque é voltado para o cidadão que tem de satisfazer suas necessidades de bem-estar social no novo contexto organizacional e explorar o potencial oferecido pelas novas tecnologias. Por fim, destaca-se as empresas que têm de encontrar soluções no contexto da nova economia de mercado para o desenvolvimento econômico, a criação de riqueza e emprego, além do aumento da produtividade e qualificação profissional.

Diante dessa realidade o Livro Verde para a Sociedade da Informação expõe algumas medidas que visam o combate a exclusão, conforme apresentação a seguir:

- Fomentar a info-alfabetização: promove programas extra-escolares e de formação profissional, no contexto da formação permanente e da educação recorrente, para a divulgação dos conhecimentos que são o limiar de entrada para a Sociedade da Informação.

- Apoiar o combate a info-exclusão: O Estado considerará como critério de preferência em todos os programas, no contexto da Sociedade da Informação, o desenvolvimento de produtos, serviços e aplicações que contribuam para o combate a info-exclusão, nomeadamente para o acesso aos benefícios às novas tecnologias por parte dos grupos socialmente desfavorecidos. (BRASIL, 2000)

Assim, Castro (2004, p.49) salienta algumas competências que o profissional da informação deve possuir para atender as necessidades da Sociedade da Informação inclusiva, que se distinguem entre competência teórico-prática, competência política e competência social, de modo que a este seja capaz de responder às expectativas do cidadão e promover a inclusão dos “desinformados” e dos analfabetos tecnológicos.

Torna-se oportuno ressaltar, que a informação sempre será um recurso fundamental para a geração do conhecimento, aconteça o diálogo, a formação, a atualização, enfim, a interação entre os homens e a sociedade. Logo, o bibliotecário do futuro deverá se empenhar cada vez mais para que seja oferecido um serviço de qualidade em que o atendimento ao cidadão/usuário sirva para a manutenção de sua prática.

Isso demonstra que esse profissional deverá atender a algumas características, dentre as quais Barros (2005) destaca:

- Domínio das tecnologias de informação;
- Aquisição de mais de um idioma;
- Capacidade de comunicação e de relacionamento interpessoal;
- Capacidade gerencial e administrativa;
- Administração estratégica;
- Adaptabilidade social;
- Visão interna e externa do ambiente;
- Tomada de decisões compartilhadas;
- Atitudes gerenciais pró-ativas;
- Atenção às técnicas biblioteconômicas e documentais;
- Tratamento e disseminação da informação, independente do suporte físico;
- Espírito crítico e bom-senso;

- Atendimento real e/ou virtual ao cliente;
- Estudo das necessidades de informação dos clientes e avaliação dos recursos dos sistemas de informação;
- Relação informação e sociedade;
- Treinamento em recursos informacionais;
- Ativa participação nas políticas sociais, educacionais, científicas e tecnológicas, dentre outras.

Isto posto, essas características são apropriadas para que o bibliotecário exerça a função social com muita seriedade, uma vez que ele nessa função será um dos mediadores da emancipação humana. O fato de poder atuar no cenário social, não apenas como ator, e sim, como transformador deste cenário, seja mediante enfoque político, social, econômico e/ou cultural que for necessário, este poderá gerenciar, planejar ou até mesmo desempenhar uma outra função.

Segundo Barros (2005, p. 80), esse profissional deve ser caracterizado em seu perfil pelos “atributos específicos de um agente de mudanças, capaz de gerenciar os recursos informacionais com a habilidade exigida pelo setor de informação do quaternário”.

Assim sendo, após a aceção apresentada por meio de uma abordagem de base histórico-conceitual acerca da temática em discussão, passa-se então às suas considerações gerais.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desafio de contribuir para o trinômio info-inclusão-cidadão, por meio do papel desenvolvido pelo bibliotecário foi o que motivou a elaboração desta pesquisa. Isso, por saber que a info-inclusão, tanto na expectativa teórica como na prática contribuem para subsidiar as políticas públicas da atual sociedade. Pois, um dos principais problemas que, hoje, se coloca no contexto da Sociedade da Informação é a exclusão digital.

A informação, nos dias atuais, se tornou insumo estratégico para empresas, organizações e profissões, essencialmente, para o bibliotecário, quando do seu processo de organização e disseminação da informação. Com o surgimento das TICs a produção da informação modificou-se. Assim, é necessário somar esforços na perspectiva de promover a inclusão digital, a qual é de suma importância para que a cidadania possa avançar no sentido de consolidar a prática social.

Com a socialização do acesso a informação tornar-se-á possível romper novas barreiras que impeçam o exercício ampliado da cidadania com igualdade e liberdade. Essa efetivação contribuirá para o exercício da cidadania em sua dimensão política, através da ampliação das possibilidades de participação da cidadania na vida de sua cidade, do país e do mundo.

Nesse sentido, as redes digitais podem mais facilmente acompanhar as políticas públicas e os programas do Governo e intervir neles, discutindo, sugerindo e fiscalizando suas operações, além de ter acesso a oportunidades de trabalho, participando de comunidades virtuais e valer-se de serviços úteis ao dia-a-dia.

Assim, pode-se dizer que a noção de info-inclusão parte dos esforços, por parte do Estado, de garantir ao cidadão as informações e os serviços, através da rede mundial de computadores, a Internet, como componente essencial da democracia, isto é, parte integrante do desenvolvimento humano sustentável. Esses esforços constituem as políticas públicas oferecidas à sociedade.

Nesse cenário, destaca-se o papel relevante do profissional bibliotecário como agente na condução do processo de alavancar a oferta de produtos e serviços de informação. E, ainda, criar condições necessárias para que ocorra a difusão e troca de informações e de bens culturais. Assim, ao criar um espaço onde o indivíduo possa refletir criticamente sobre a sociedade na qual se encontra inserido,

o profissional da informação estará contribuindo para a formação de uma sociedade mais inclusiva.

Quanto a sua formação técnica, a ênfase dar-se em desenvolver uma formação mais humanista, intelectual e erudita, permitindo assim que atue na dimensão da educação, das redes sociais e, ainda da ação cultural.

Neste contexto, constata-se que esse profissional deve possuir um perfil constituído de atributos “modernos”, que se voltem para o enfrentamento de desafios e para a inovação. Ademais, pela importância da mediação do bibliotecário nas práticas de cunho sócio-cultural e nas redes de aprendizagem, haja vista a necessidade de um novo olhar para o processo de info-inclusão-cidadão. Além disso, deve ser versátil e bem informado.

REFERÊNCIAS

ADOLFO, Luciane Baratto; SILVA, Rita de Cássia Portela da. **A arquivística e a arquitetura da informação**: uma análise interdisciplinar. 2006. Disponível em: <<http://www.arquivistica.net>>. Acesso em: 5 mar. 2008.

BARRETO, Aldo de Albuquerque. O mercado de informação no Brasil. **Transinformação**. v. 10, n. 2, p. 55-67, maio/ago., 1998.

BARROS, Flávia Roberta dos Santos de. Bibliotecário e o compromisso social: quais as possibilidades para a realização desse encontro? In: SOUTO, Leonardo Fernandes. **O profissional da informação em tempo de mudanças**. São Paulo: Alínea, 2005, p. 69-82.

BOHN, Maria Del Carmen R. **O ensino na área de controle sobre a perspectiva da competência**: experiência no curso de Biblioteconomia da UFSC. 1998. Disponível em: <<http://www.encontros-bibli.ufsc.br>>. Acesso em: 4 jul. 2008..

BOTTENTUIT JÚNIOR, João Batista; IAHN, Luciene Ferreira; BENTES, Roberto de Fino. **As ferramentas da web 2.0 nas organizações**: vantagens e contexto de utilização. 2007. Disponível em: <<http://publica.fesppr.br/index.php/rnti/article/viewFile/45/30>>. Acesso em: 6 maio 2008.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Sociedade da informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000.

_____. Ministério do Trabalho e Emprego. Classificação Brasileira de Ocupações. **Bibliotecário**: descrição sumária. 2008. Disponível em: <<http://www.mtecbo.gov.br>>. Acesso em: 18 de set. 2008.

_____. Ministério da Educação. Conselho Nacional de Educação. **Diretrizes Curriculares Nacionais dos Cursos de Filosofia, História, Geografia, Serviço Social, Comunicação Social, Ciências Sociais, Letras, Biblioteconomia, Arquivologia e Museologia**. 2001. Disponível em: <<http://www.abecin.org.br/portal/abecin/documentos/repositorio/HomologacaodasDiretrizesCurricularesCI.doc>>. Acesso em: 22 set. 2008.

CAMARGO, Liriane Soares de Araújo de; VIDOTTI, Silvana Ap. Borseti Gregório. Arquitetura da informação para biblioteca digital personalizável. **Ci. Inf.**, Florianópolis, n. esp., 2006.

CASTELLS, Manuel. **A galáxia internet**: reflexões sobre internet, negócios e sociedade. Lisboa: Fundação Calouste Gulbenkian, 2004.

_____. **A sociedade em rede**. 6. ed. São Paulo: Paz e Terra, 2007.

CASTRO, César Augusto. Sociedade da informação: dilema para o bibliotecário. **Transinformação**. v. 9. n. 1, p. 17-25, jan./abr., 1997.

CASTRO, César Augusto. As contradições da sociedade de informação e a formação do bibliotecário. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**. Campinas, 2004. v. 1, n. 2, jan./jun., 2004. Disponível em: <<http://eprints.rclis.org/archive/00003746>> . Acesso em: 11 out. 2008.

CONSELHO FEDERAL DE BIBLIOTECONOMIA. **Histórico**: A biblioteconomia no Brasil. 2008. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br>>. Acesso em 18 set. 2008.

_____. **Lei nº 4.084**, de 30 de junho de 1962. Disponível em: <<http://www.cfb.org.br>>. Acesso em 18 set. 2008.

COSTA, Antonio Roberto F. Política nacional de informação científica e tecnológica: necessidade versus realidade. **Inf. & Soc.** João Pessoa, v. 1, n. 1, p. 30-37, jan./dez., 1991. Disponível em: <<http://www.inf&soc.com.br>>. Acesso em: 11 ago. 2008.

CUNHA, Miriam Vieira da. O papel social do bibliotecário. **Encontros Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 15, jan./jun., 2003.

DAVENPORT, T. **Ecologia da informação**. 6. ed. São Paulo: Futura, 1998.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr., 2003.

FONSECA, Ângela M. F.; ODDONE, Nanci. **Breves reflexões sobre o profissional da informação e sua inserção no mercado de trabalho**. 2005. Disponível em: <<http://www.bibl.ufsc.br/encontro.com.br>>. Acesso em: 29 out. 2008.

LE COADIC, Yves-François. A ciência da informação. In: _____. **Objeto: a informação**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2004.

LÉVY, Pierre. **Cibercultura**. São Paulo: Ed. 34, 1999.

_____. **O que é o virtual?** São Paulo: Ed. 34, 1996.

MORAES, Miriam Gontijo de. **Infoinclusão**: uma categoria de análise para a ciência da informação nas perspectivas do diálogo de participação. Tese (Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação da Escola de Ciência da Informação da UFMG), Belo Horizonte, 2005. Disponível em: <http://www.ip.pbh.gov.br/ANO8_N2_PDF/resumo-miriam.pdf>. Acesso em: 18 set. 2008.

MOTA, Francisca Rosaline Leite. Novas mídias, cidadania e exclusão digital no contexto da sociedade da informação. **Encontros Bibli: R. Eletr. Bibliotecon. Ci. Inf.**, Florianópolis, n. 18, jul./dez., 2004.

NICOLA, Ricardo Luís. **O cibercidadão do mundo on-line**: desafios e (re)descobertas. 2004. Disponível em: <<http://www.cibersociedad.net/congres2004/grups/fitxacom>>. Acesso em: 18 set. 2008.

OLIVEIRA, Jayr Figueiredo de. Sistemas de informação versus tecnologias da informação: um impasse empresarial. In: _____. **A informação**. 2. ed. São Paulo: Érica, 2004.

PERUZZO, Cicília M. Krohling. **Sociedade da informação no Brasil**: desafio de tornar a internet de todos para todos. São Paulo, 2002. Disponível em: <<http://www.eca.usp.br>>. Acesso em: 22 set. 2008.

PRIMO, Alex. O aspecto relacional das interações na web 2.0. **E-Compós**, Brasília: v. 9, p. 1-21, 2007. Disponível em: <<http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/web2.pdf>>. Acesso em: 8 maio 2008.

RESENDE, Denis Alaíde; ABREU, Aline França de. **Tecnologia da informação aplicada a sistemas de informação empresariais**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2006.

RIBAS, Cláudia S. da Cunha.; ZIVIANI, Paula. O profissional da informação: rumos e desafios para uma sociedade inclusiva. **Inf. & Soc.: Est.**, João Pessoa, v. 17, n. 3, p. 47-57, set./dez., 2007.

ROCHA, Rafael Port da. Metadados, Web Semântica, Categorização Automática: combinando esforços humanos e computacionais para a descoberta e uso dos recursos da web. **Em Questão**. Porto Alegre, v. 10, n. 1, p. 109-121, jan./jun., 2004.

RUDIO, F. V. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. 17. ed. Petrópolis: Vozes, 1992.

SANTOS, Robson. **Usabilidade de interfaces e arquitetura de informação**: alguns aspectos da organização de conteúdo para o meio digital. 2007. Disponível em: <http://www.robsonsantos.com/trabalhos/usab_ai.PDF>. Acesso em: 5 mar. 2008.

SANTOS, Plácida L. V. A. C. et al. Inoinclusão digital: uma experiência na cidade de Marília (SP). **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 3, n. 2, p. 129-140, jul./dez., 2007.

SILVA, Rachel Inês da.; PALHARES, Márcia Maria.; ROSA, Rosemar. **Inoinclusão**: desafio para a sociedade atual. 200-. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000466/01/RachelMarciaRosemar.pdf>>. Acesso em: 12 set. 2008.

SMIT, Johanna. **O que é documentação**. São Paulo: Brasiliense, 1987.

TARAPANOFF, K. O profissional da informação e a sociedade do conhecimento: desafios e oportunidades. **Transinformação**. Campinas, v. 11, n. 1, p. 27-38, jan./abr., 1999.

TARGINO, Maria das Graças. **Olhares e fragmentos**: cotidiano da biblioteconomia e ciência da informação. Teresina: EDUFPI, 2006.

VALENTIM, Marta Lúcia Pomim (Org.). **Informação, conhecimento e inteligência organizacional**. 2. ed. São Paulo: Fundepe, 2007.