



**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

**HELDER CUNHA BALBINO DE ARAUJO**

**AS COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DIGITAIS DO  
BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA  
CENTRAL DA UFRN**

Orientadora: Ma. Ilaydiany Cristina Oliveira da Silva

**NATAL / RN  
2012**

**HELDER CUNHA BALBINO DE ARAUJO**

**AS COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DIGITAIS DO  
BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA  
CENTRAL DA UFRN**

Monografia apresentada ao Curso de Biblioteconomia sob a orientação da Professora Ma. Ilaydiany Cristina Oliveira da Silva como requisito parcial para obtenção do título de bacharel em Biblioteconomia, do Centro de Ciências Sociais Aplicadas, da Universidade Federal do Rio Grande do Norte.

**NATAL / RN  
2012**

Araújo, Helder Cunha Balbino de.

As competências e habilidades digitais do bibliotecário: um estudo de caso na biblioteca central da UFRN / Helder Cunha Balbino de Araujo. – Natal, RN, 2012.

62 f.

Orientadora: Professora Ma. Ilaydiany Cristina Oliveira da Silva

Monografia (Graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Norte. Centro de Ciências Sociais Aplicadas. Departamento de Ciência da Informação

1. Bibliotecário – Competências – Monografia. 2. Bibliotecário – Habilidades – Monografia. 3. Inclusão digital – Monografia. I. Silva, Ilaydiany Cristina Oliveira da. II. Universidade Federal do Rio Grande do Norte. III. Título.

CDU: 027.7

HELDER CUNHA BALBINO DE ARAUJO

**AS COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DIGITAIS DO  
BIBLIOTECÁRIO: UM ESTUDO DE CASO NA BIBLIOTECA  
CENTRAL DA UFRN**

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

Aprovado em:10/12/2012.

**BANCA EXAMINADORA**

---

Professora Ma. Ilaydiany Cristina Oliveira da Silva – Orientadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

---

Professora Ma. Jacqueline Aparecida de Souza – Examinadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

---

Professora Esp. Eponina Eilde da Silva Pereira – Examinadora  
Universidade Federal do Rio Grande do Norte

*A Deus, por ter me dado força  
para prosseguir durante todos  
esses anos de estudo em minha  
caminhada. Minha gratidão ao  
Senhor será eterna.*

*Ao meu filho Hícaro Henrique*

## AGRADECIMENTOS

A Deus, pois ele criou-me para vencer.

Aos meus pais, **Eri Balbino** e **Isa Maria**, pois nas ocasiões de fracasso, oferecem incentivos e segurança que não se encontra em qualquer outro lugar.

A minha esposa **Rafaela Mayara** e meu filho **Hícaro Henrique** pelo carinho, paciência e amor incondicionais.

A minha tia e professora **Terezinha Anibas**, pelo incentivo, apoio, orientação e paciência, pois sem ela com certeza eu não estaria me graduando neste momento.

A professora **Ilaydiany Cristina** pela amizade construída durante a orientação desta pesquisa e pela contribuição e apoio durante todo este processo.

Aos bibliotecários da BCZM, pela disponibilidade em responder os questionários aplicados.

A bibliotecária **Clediane Guedes**, pela ajuda, incentivo e amizade nestes últimos anos.

Agradecimentos especiais a **Luís Cavalcante** e **Herverton Tiago** pela amizade verdadeira e incentivadora ao longo da graduação, sem as quais eu não teria conseguido chegar até aqui.

Aos amigos conquistados durante esse período: colegas de curso, coordenação, administração e professores da graduação.

Agradeço a todos, enfim, que ajudaram de maneira ou de outra, à feitura deste trabalho.

## RESUMO

Analisa as competências e habilidades digitais do bibliotecário na sociedade atual e na Sociedade pós-industrial na qual o conhecimento gerado pela informação abre caminhos e formas para criação de produtos e serviços. Descreve a forma como as Tecnologias da Informação e Comunicação interferem nos processos de transmissão de conteúdos informacionais. Expõe o conceito de inclusão digital e como esta se utiliza da tecnologia para promover melhores condições de vida à sociedade. Ressalta que no Brasil, programas de inclusão digital são postos em prática para diminuir as diferenças sociais. Enfatiza que o processo de inclusão digital nas bibliotecas brasileiras precisa se adaptar a metodologias educacionais mais eficientes para que os usuários obtenham resultados satisfatórios na recuperação da informação digital. Ressalta que os avanços tecnológicos e o mercado competitivo exigem transformações dos profissionais da informação e que as competências e habilidades destes profissionais estão diretamente relacionadas ao processo de inclusão digital. Descreve um estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Norte e utiliza como metodologia uma pesquisa bibliográfica e eletrônica, assim como a aplicação de um questionário para colher dados e compará-los com o referencial teórico que foi elaborado. Conclui que os objetivos da pesquisa foram alcançados, visto que os bibliotecários da Biblioteca Central Zila Mamede demonstram competência e habilidade em lidar com as Tecnologias da Informação e Comunicação, unidas as práticas de inclusão digital.

**Palavras-chave:** Bibliotecas. Tecnologia da Informação. Informação digital. Inclusão digital. Competências do bibliotecário.

## ABSTRACT

Analyzes digital competences and skills of librarians in society today and in the post-industrial society in which knowledge generated by information opens paths and ways to create products and services. Describes how Information and Communication Technologies interfere in the processes of transmission of informational content. Exposes the concept of digital inclusion and how it uses technology to promote better living conditions for society. Points out that in Brazil, digital inclusion programs are put in place to reduce social differences. Emphasizes that the process of digital inclusion in Brazilian libraries must adapt to more effective educational methodologies for users to obtain satisfactory results in the recovery of digital information. Emphasizes that technological advances and competitive market require transformations of information professionals and the skills and abilities of these professionals are directly related to the process of digital inclusion. Describes a case study in the Central Library of the Federal University of Rio Grande do Norte and uses it as a literature search methodology and electronics, as well as a questionnaire to gather data and compare them with the theoretical framework that was developed. It concludes that the research objectives were achieved, since librarians Central Library Zila Mamede demonstrate competence and capability to deal with the Information Technology and Communications, joined the practice of digital inclusion.

**Keywords:** Libraries. Information Technology. Digital information. Digital inclusion. Skills Librarian.



## LISTA DE ILUSTRAÇÕES

<b>QUADRO 1</b> - RELAÇÃO DOS SETORES E BIBLIOTECÁRIOS QUE INTEGRAM O ESTUDO.....	33
<b>GRÁFICO 1</b> - QUANTO À FAIXA ETÁRIA DOS BIBLIOTECÁRIOS .....	35
<b>GRÁFICO 2</b> - QUANTO À FAMILIARIZAÇÃO COM O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	36
<b>GRÁFICO 3</b> - QUANTO A OPORTUNIDADE DE CURSAR ALGUMA DISCIPLINA RELACIONADA ÀS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO.....	37
<b>GRÁFICO 4</b> - QUANTO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO QUE SÃO UTILIZADAS .....	39
<b>GRÁFICO 5</b> - QUANTO A FALTA DE <i>INTERNET</i> .....	40
<b>GRÁFICO 6</b> - QUANTO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO QUE SÃO UTILIZADAS.....	41
<b>GRÁFICO 7</b> - QUANTO AOS CURSOS DE CAPACITAÇÃO RELACIONADOS ÀS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....	43
<b>GRÁFICO 8</b> - QUANTO AOS CURSOS DE CAPACITAÇÃO RELACIONADOS ÀS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO .....	44
<b>GRÁFICO 9</b> - QUANTO A OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS PELA BIBLIOTECA .....	45
<b>GRÁFICO 10</b> - SERVIÇOS QUE A BIBLIOTECA AINDA PODE OFERECER .....	46
<b>GRÁFICO 11</b> - QUANTO A FAMILIARIZAÇÃO DOS USUÁRIOS COM AS TIC'S OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA .....	48
<b>GRÁFICO 12</b> - QUANTO AO ENSINO DOS SERVIÇOS DIGITAIS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA .....	49
<b>GRÁFICO 13</b> - COMPETÊNCIAS MAIS IMPORTANTES PARA A EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES .....	51

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	10
<b>2 ERA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO</b> .....	13
2.1 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC's) .....	18
<b>3 INCLUSÃO DIGITAL</b> .....	20
3.1 A INCLUSÃO DIGITAL NO CONTEXTO BRASILEIRO: O ACESSO A INFORMAÇÃO .....	22
3.2 INCLUSÃO DIGITAL: UM OLHAR SOBRE A REALIDADE DOS USUÁRIOS DAS BIBLIOTECAS BRASILEIRAS .....	25
<b>4 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DIGITAIS DO BIBLIOTECÁRIO</b> .....	28
4.1 A INCLUSÃO DIGITAL NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS .....	28
<b>5 METODOLOGIA</b> .....	31
5.1 CARATERIZAÇÃO DO UNIVERSO .....	31
5.2 AMBIENTE DE ESTUDO: UMA ANÁLISE DA PRÁTICA DA INCLUSÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRN .....	31
5.3 PLANO E INSTRUMENTO UTILIZADO .....	32
<b>6 ANÁLISE DOS DADOS</b> .....	34
6.1 RESULTADOS .....	52
<b>7 CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	55
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	57
APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO .....	60

## 1 INTRODUÇÃO

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC's) desempenham um papel essencial e de grande importância na dinâmica das bibliotecas e por isso é preciso que os bibliotecários se qualifiquem para poder aproveitar todas as ferramentas disponíveis no mercado de trabalho.

Nessa perspectiva, existem questões a serem observadas quanto à forma que estas tecnologias estão sendo utilizadas, pois, hoje, nota-se que os indivíduos encontram-se totalmente dependentes das TIC's que adentraram o modo de vida da nossa sociedade ocasionando mudanças em diversos contextos, tais como: social, econômico, cultural, entre outros.

É preciso ressaltar que, em qualquer ambiente de trabalho a dependência tecnológica deve ser controlada, para que não exista qualquer tipo de prejuízo em decorrência de uma eventual falha no sistema, prejudicando o fluxo das atividades a serem desenvolvidas.

As unidades de informação são exemplos reais a serem observados, já que a utilização de recursos tecnológicos está diretamente ligada ao grande número de usuários a serem atendidos em meio a uma avalanche de conhecimento nelas contidas.

Tomando como base essas unidades organizacionais observa-se a suma importância do profissional bibliotecário que deve ser competente e hábil ao utilizar-se das ferramentas de Tecnologias da Informação e Comunicação de modo a vir suprir as necessidades informacionais de seus usuários.

Deste modo, também se torna relevante ao profissional bibliotecário, obter conhecimentos específicos acerca dos assuntos que envolvem a tecnologia, dentre as quais se encontra a inclusão digital que vem ganhando espaço em diversas discussões e estudo na atualidade.

A inclusão digital tem exigido dos profissionais da informação uma melhor formação e atuação, de modo que os mesmos saibam utilizar suas competências e habilidades para gerenciar os gigantescos fluxos informacionais disponibilizados a sociedade. A real necessidade de aperfeiçoamento dos profissionais bibliotecários torna-se relevante, visto que o mesmo deve se adequar as mudanças oriundas da

globalização, de modo que continuem ocupando e preservando seu espaço no mercado de trabalho.

É com o propósito de depreender essa temática, o presente estudo pondera sobre as competências e habilidades do bibliotecário em uma Unidade de Informação (UI) por meio de um estudo de caso realizado na Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM), que integra a Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN).

Nessa perspectiva, esta pesquisa tem como objetivo geral analisar como o bibliotecário da Biblioteca Central da UFRN tem desenvolvido suas competências e habilidades para atuar como disseminador na Era Digital, tendo como suporte a sua formação e atuação nos sistemas de informação.

A partir desse objetivo pretende-se identificar em que medida os usuários dos sistemas de informação podem agregar benefícios a partir da adoção de competências e habilidades do profissional bibliotecário na atualidade, e verificar em que proporção esses profissionais podem contribuir na formação de uma sociedade incluída digitalmente.

A escolha do tema surgiu da curiosidade em saber se os bibliotecários estão atingindo as expectativas dos usuários, e se há meios de aprimorar ainda mais a democratização da informação fazendo uso dessas tecnologias. A pesquisa contribuirá com soluções para eventuais problemas que acaso venham ser explicitados com a realização da mesma.

Para se alcançar o objetivo proposto realizou-se um estudo de caso, tendo como sujeitos do estudo profissionais atuantes na área, pretendendo identificar as lacunas e gargalos existentes no processo de formação de competências e habilidades digitais dos profissionais bibliotecários.

Esta monografia foi dividida em 7 capítulos. O capítulo inicial aborda as habilidades e competências digitais do bibliotecário. Para isto, foi necessário descrever sobre o entendimento do que seja sociedade da informação.

No capítulo dois, foi feita uma abordagem geral do significado de informação bem como sua importância para todos os indivíduos. Ainda neste capítulo, será explanado os efeitos que a tecnologia causou no comportamento da sociedade e suas transformações dentro de um contexto denominado “Sociedade da Informação”.

O capítulo três traz algumas considerações sobre as Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC's), caracterizando-as e expondo algumas definições e perspectivas das TIC's perante a sociedade contemporânea. O capítulo finaliza com uma abordagem acerca da *internet* como a rede mundial de computadores contribui para o acesso a informação, reduzindo custos e ultrapassando barreiras físicas antes incontornáveis.

No capítulo quatro foi abordada de maneira geral a questão da inclusão digital, com algumas definições simplificadas e a importância desta em todo o mundo. Apresenta alguns pontos específicos onde a sociedade pode se beneficiar objetivando o bem comum. Mostra como é a prática da inclusão digital no Brasil, revelando alguns programas de capacitação elaborados para combater a desinformação pelo governo brasileiro, objetivando a diminuição do abismo digital ali existente. Conclui o capítulo, um olhar sobre a realidade de usuários das bibliotecas brasileiras acerca do processo de inclusão digital utilizando práticas educacionais mais eficientes com o uso das tecnologias por parte dos usuários.

O capítulo cinco traça algumas considerações sobre as habilidades e competências do bibliotecário diante dos avanços em pesquisas científicas, e como o processo de aprendizado destes profissionais passam por desafios em benefício de um atendimento mais bem elaborado aos usuários de centros de informação. Foi enfatizada ainda, a importância dos procedimentos de inclusão digital nas bibliotecas universitárias nacionais em conjunto com o sistema educacional brasileiro, tendo em vista algumas análises referentes a quantidades de usuários que fazem uso destes centros de informação.

No capítulo seis foram interpretados e analisados os resultados de acordo com a pesquisa de campo.

Por fim, no último capítulo serão apresentadas as considerações finais da pesquisa.

## 2 ERA DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

A informação é considerada um bem muito precioso na sociedade atual devido a sua importância em proporcionar a construção do conhecimento. Hoje, ela já não é vista como mais um recurso em meio a vários, e sim como o principal deles, na medida em que permite a competitividade de mercado e conseqüentemente gera lucro. O valor que a informação possui para um indivíduo ou organização tem grande relevância por ser um instrumento capaz de responder a diversos questionamentos e processos decisórios.

Quanto mais fazemos uso da informação, maior é o conhecimento adquirido com ela. Quando se consegue uma nova informação sobre um determinado assunto, podemos buscar intrinsecamente o que já sabemos a seu respeito, e assim, atrelar as informações gerando uma nova compreensão. Deste modo, fica evidente que é imprescindível juntar as informações aos conhecimentos obtidos anteriormente, dando sentido a informação.

No decorrer da história o conceito de informação tem sido discutido com muita frequência por diversos autores de diferentes áreas do conhecimento, ao ponto de ser considerada, com toda a razão, um bem que todos devem e precisam ter acesso. No entanto, mesmo diante desse valor, a definição de informação é algo difícil de explicar, já que praticamente tudo o que fazemos no nosso cotidiano a envolve. Sua terminologia é muito variada, com diversos e complexos conceitos, se ajustando a determinados pontos de vista.

Autores como Rodrigues e Crippa (2011) consideram informação como algo mensurável e que não envolve necessariamente um significado semântico. Contudo, ter um conceito vago de informação não deve ser visto com bons olhos, na medida em que a sociedade vem passando por grandes mudanças causadas principalmente pelo uso desta informação.

Diante disso, Siqueira (2011, p.77) ressalta que a “informação ganhou uma versatilidade no contexto pós-moderno e acabou sendo usado por uma diversidade de disciplinas científicas, o que dificultou uma delimitação categórica do termo”.

Para que um indivíduo possa tirar proveito da informação que está a sua volta é necessário que ele entenda quais as principais etapas que antecedem o conhecimento. Tanto a informação quanto o conhecimento antecedem uma etapa

básica, porém importante para suas construções, e que podemos chamar de dados. Os dados são como símbolos ou observações que sozinhas não traz nenhum sentido aparente, podendo ser representadas por números ou caracteres por exemplo. Já a informação é um conjunto de dados que, quando agrupados, podem fazer sentido. O conhecimento é a etapa seguinte, tendo como particularidade diversas informações organizadas de maneira a tornar possível o entendimento a cerca de um determinado assunto.

Para se manter informada, a sociedade utiliza-se de diversos tipos de mecanismos, tais como: televisão, jornal impresso e eletrônico, revista impressa e eletrônica, gravuras, caricaturas, pinturas, conversas informais ou até mesmo fazendo gestos. Com isso, é de grande importância que as pessoas optem pelo suporte mais adequado para transmitir e receber informações.

A partir dessas perspectivas é notório ressaltar que para haver um bom aproveitamento informacional é preciso usar recursos capazes de acompanhar a grande produção intelectual que cresce a cada dia. É neste momento que entra em cena uma das maiores invenções do homem até hoje, a tecnologia.

Os avanços tecnológicos ocorridos desde o final do século passado vêm modificando o comportamento da sociedade no que diz respeito ao processo de disseminação, recuperação e principalmente a utilização da informação.

Áreas como as da computação e comunicação vêm contribuindo para que todos, sem distinção, sejam capazes de ter acesso aos recursos informacionais de acordo com suas necessidades. Por esse motivo a sociedade contemporânea vem passando por diversas transformações e são caracterizadas por meio de diferentes terminologias, tais como: “Era da informação”, “Sociedade do conhecimento” e “Sociedade da informação”.

Para Werthein (2006 apud SOUZA, 2011, p.221), a expressão sociedade da informação:

[...] passou a ser utilizada, nos últimos anos do século passado, como substituto para o conceito complexo de sociedade pós-industrial e como forma de transmitir o conteúdo específico do novo paradigma técnico-econômico que se expressa nas transformações técnicas, organizacionais e administrativas que têm como fator-chave os insumos de informação propiciados pelos avanços tecnológicos nas áreas de microeletrônica e telecomunicações.

Fica evidente que a sociedade da informação é baseada em um novo momento da economia mundial, centrada em um capitalismo reestruturado, tornando a informação um produto que reage às tecnologias de maneira a permitir que o homem tenha total controle sobre ela, utilizando-a em todos os campos do conhecimento.

Caracterizando a sociedade da informação, Miranda (2010, p. 80) fala que:

Na sociedade da informação, a comunicação e a informação tendem a permear as atividades e os processos de decisão nas diferentes esferas da sociedade, incluindo a superestrutura política, os governos federal, estaduais e municipais, a cultura e as artes, a ciência e a tecnologia, a educação em todas as suas instâncias, a saúde, a indústria, as finanças, o comércio e a agricultura, a proteção do meio ambiente, as associações comunitárias, as sociedades profissionais, sindicatos, as manifestações populares, as minorias, as religiões, os esportes, lazer, hobbies etc.

Parece claro afirmar que, às expressões dos termos caracterizam as mudanças sustentadas através das TIC's como caminho mais provável para a globalização, prevalecendo-se de uma nova hegemonia.

A utilização da informação gerenciada pela tecnologia faz com que o homem seja capaz de adquirir conhecimento, tendo em vista que esse é o seu principal objetivo. A recuperação e disseminação informacional tornam-se algo muito mais fácil de acontecer fazendo com que os indivíduos sejam capazes de tomar decisões que irão interagir em seu cotidiano.

O conhecimento é uma das principais contribuições na tentativa de diminuir as desigualdades sociais existentes neste mundo globalizado. Novas formas de organização e produção de conhecimento científico e tecnológico assolam a sociedade afetando diretamente camadas importantes para o desenvolvimento social em escala mundial, como a economia por exemplo.

Contudo, é preciso tomar certos cuidados na hora de pôr em prática esta tarefa de unir tecnologia e informação, para que as desigualdades sociais não aumentem ainda mais sobre o eixo do acesso ao conhecimento.



Nessa perspectiva, Takahashi (2000, p.3) destaca que “diminuir as diferenças sociais é uma grande preocupação dos países e blocos políticos, desde meados da década de 90”, onde estes enfrentam os riscos que cercam o futuro e, reconhece à importância de estratégias visando iniciativas que assegurem benefícios à sociedade.

Mesmo assim, diversos autores têm receio que o conhecimento adquirido por meio tecnológico sirva a propósitos de poucos, gerando ainda mais desigualdade social.

Entre eles, encontra-se Ataíde (1997, p.3) enfatizando que:

[...] a sociedade da informação pode se transformar em um espaço mais desigual do que nós poderíamos esperar e que corre o risco de se fechar em feudos, onde prevalecerão os interesses dos mais ricos [...], ávidos em obter grandes lucros, impondo o prejuízo aos mais pobres.

Para sanar tais receios, Ataíde (1997) ainda diz que o desafio social é o de oferecer mais investimentos em educação objetivando transformar os grupos sociais da sociedade do conhecimento.

Para Werthein (2000) a expressão “sociedade da informação” passou a ser utilizada, nos últimos anos do século XX, como substituto para o conceito complexo de “sociedade pós-industrial”. O autor ainda diz que as transformações ocorridas na sociedade “tem como “fator-chave” não mais os insumos baratos de energia – como na sociedade industrial– mas os insumos baratos de informação propiciados pelos avanços tecnológicos na microeletrônica e telecomunicações”. (WERTHEIN, 2000, p. 71).

Na mesma linha, Tavarayama, Silva e Martins (2012, p. 259) tratam a Sociedade da Informação como:

[...] um fenômeno global com dimensões políticas, econômicas e sociais. [...] a informação assume a forma de um produto social que deve ser compartilhada/socializada. Vivemos hoje uma mudança de paradigma de saber como lidar com a informação, ou seja, do aprender a aprender a lidar com a informação e como levar a informação para todos.

Desse modo, é notório que os autores acima citados estão corretos em quando discutem que as pessoas devem aprender a lidar com a informação em virtude da grande importância que esta tem para a sociedade na atualidade, mesmo que, para essa empreitada, tenham que lidar com recursos tecnológicos ainda não totalmente democráticos.

Para Farias e Freire (2010) a tecnologia é utilizada como instrumento de apropriação da informação servindo de base para modificar o modo de vida da sociedade no que diz respeito a políticas econômicas, sociais e igualitárias.

Diante disso, percebemos como a sociedade, até hoje, se desenvolve em um tipo de rede integrada, muito dependente das Tecnologias da Informação e Comunicação.

De modo geral, verifica-se que a informação é algo tão importante que pode ser considerada uma matéria-prima de valor imenso numa sociedade pós-industrial que tem consciência o poder que esta pode proporcionar, tendo em vista que o conhecimento gerado pela informação abre caminhos e novas formas para criação de produtos e serviços. Nessa perspectiva, verifica-se que a tecnologia surgiu como um catalisador, capaz de proporcionar a humanidade uma maneira de recuperar e utilizar a informação para os mais variados fins.

## 2.1 TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO (TIC's)

A comunicação sempre fez parte da vida do ser humano, seja trocando informações, registrando acontecimentos ou expressando emoções, os indivíduos evoluíram na maneira de se relacionar através dos tempos. Assim a informação passou a ser utilizada também pela tecnologia interferindo nos processos de transmitir conteúdos informacionais aos seres humanos.

Nesta perspectiva, com as necessidades cotidianas das pessoas, foram sendo desenvolvidos mecanismos tecnológicos objetivando a facilidade em tarefas diárias que proporcionam entre outros fatores importantes à economia de tempo, a redução de gastos e o acesso à informação por parte das mais variadas classes sociais.

A Tecnologia da Informação e Comunicação se resume aos mecanismos que interferem de maneira direta ou indireta nos procedimentos de comunicação através de uma rede integrada de tecnologia capaz de proporcionar automação em diversas áreas do conhecimento. As TIC's podem ainda ser caracterizadas por meio do uso de recursos tecnológicos, funcionando de maneira agregada e objetivando melhorias ao bem comum. Diversas áreas na sociedade atual se utilizam de tais recursos visando um aprimoramento de atividades importantes para o comércio, educação, indústria, saúde, etc.

Dentre as Tecnologias da Informação e Comunicação existentes, pode-se citar: os computadores, telefones móveis, televisão, e-mails, câmeras digitais, entre outros. Estas tecnologias utilizadas atualmente fazem grande diferença no momento de armazenar e fazer circular as informações de maneira rápida e eficiente, no entanto, é bom lembrar que essas ferramentas apenas auxiliam tais atividades, deixando ao homem o papel de criar o conhecimento.

Entretanto, torna-se relevante ressaltar a importância do surgimento e integração dos computadores que surgiram como peça-chave para todo esse processo de inovação visto que a disseminação da informação acontece de maneira mais dinâmica com tal mecanismo. Em questão de segundos um texto pode ser reproduzido e visto em qualquer lugar do mundo, necessitando para isso apenas a rede mundial de computadores, contribuindo para o aumento exponencial do fluxo de informações.

Com certeza existem diferentes definições e características de *internet*, e uma delas, de acordo com Silvia e Lopes (2011, p.2) se caracteriza “como representante mais importante das Tecnologias da Informação e Comunicação na sociedade em ‘rede’ reunindo recursos tecnológicos e informacionais por meio da interatividade”.

Já a web possibilitou a criação dos chamados sítios (sites), com o propósito de estabelecer uma conexão e interação entre a rede mundial de computadores, mas não só através do envio de textos, mas acrescentado à transmissão de imagens, sons e vídeos a esse processo.

Dessa forma, observa-se que a partir do momento em que a sociedade começa a ser influenciada pelas tecnologias, abrindo oportunidades e favorecendo a eliminação das desigualdades sociais, pode-se dizer que a contribuição para a humanidade está ocorrendo, uma vez que esta tem a cultura de ser amparada nas redes de comunicação.

Sendo assim, o uso da rede mundial de computadores é peça de fundamental importância, todavia, devem-se observar algumas questões importantes relacionadas à globalização. Esta mesma tecnologia capaz de mudar a vida das pessoas e organizações para melhor podem contribuir para exclusão dos mais pobres quando estes não têm a oportunidade de saber lidar com tais ferramentas tecnológicas.

### 3 INCLUSÃO DIGITAL

A inclusão digital é uma expressão usada para definir programas sociais que objetivam a democratização da informação, utilizando a tecnologia como plataforma para promover melhores condições de vida em nossa sociedade. O processo de globalização que presenciamos atualmente praticamente obriga as pessoas a entender e manusear as ferramentas tecnológicas, já que estas são os principais instrumentos na geração de renda, ganho de tempo e aceleração das atividades cotidianas da sociedade, favorecendo mudanças importantes no setor econômico mundial.

Nesse Contexto, Marciel (2007 apud LEAL, 2012, p. 90) diz que:

Entende-se por inclusão digital os fatores que visam possibilitar o crescente e livre acesso às TIC, ao mundo informatizado, em especial às populações carentes, que, isoladamente, não têm condições de adquirir tecnologias da informação e da comunicação. A inclusão digital pressupõe a inclusão social, ou seja, questões como a alfabetização digital, o acesso aos bens simbólicos, à informação e conhecimento, e a criação de condições de sustento do cidadão, devem ser pensadas, de forma a promover o desenvolvimento humano, garantir as liberdades sociais e gerar conhecimento (MACIEL, 2007)

Em todo o mundo, existem programas de capacitação objetivando incluir digitalmente pessoas sem oportunidades, fazendo com que elas venham a aprender a lidar com a tecnologia, evitando o que é chamado de exclusão digital.

A inclusão digital é uma das condições básicas para o desenvolvimento global, pelo fato de promover de maneira mais rápida e eficiente a transmissão de informações e conseqüentemente do conhecimento.

Nessa perspectiva, Medeiros Neto e Miranda (2010, p. 80) ressaltam que:

Os programas e projetos do governo atuam na inclusão digital como uma ação social mediante a formulação de política pública para universalização da telecomunicação, notadamente, disponibilização da Internet de banda larga; na implementação e acompanhamento das políticas públicas para permitir às classes mais carentes a aquisição de computadores; e no aumento de telecentros abertos ao público ou de laboratórios de informática em escolas públicas, em regiões de baixa renda ou remotas.

Práticas como estas fazem com que grande parcela da população tenha o aprendizado necessário para entrar no mercado de trabalho, explorando os principais meios digitais existentes e facilitando o processo de desenvolvimento informacional tão necessário no mundo. Estes indivíduos passarão de consumidores a produtores da informação.

No entanto, é necessário ressaltar que incluir pessoas digitalmente não tem haver apenas em implantar laboratórios de informática, disponibilizar cursos técnicos ou reduzir os preços dos computadores, pois o processo de inclusão dar-se através da implantação de objetivos educacionais na comunidade para que, assim, ocorra o desenvolvimento esperado.

Observamos que, atualmente, fatores como a falta de profissionais qualificados para ensinar de maneira adequada o uso das tecnologias e a falta de estrutura física apropriada nos telecentros e escolas transformam os espaços que deveriam servir como suporte para o processo de inclusão digital em verdadeiros depósitos, fazendo com que as necessidades reais de determinada comunidade não sejam atendidas.

Assim, observa-se que se faz necessário difundir conhecimentos nesse sentido, para que a sociedade consiga resultados satisfatórios culminando não apenas no bem estar individual, mas também no coletivo.

Assim sendo, Cruz (2004, p.13) afirma que:

As tecnologias da informação e da comunicação precisam se tornar ferramentas que contribuam para o desenvolvimento social, intelectual, econômico e político do cidadão. Do ponto de vista de uma comunidade, isto significa aplicá-las a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da autoestima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

O fato de conhecer ferramentas básicas dos computadores ou aproveitar alguns dos seus recursos na *web*, como às redes sociais, não oferece os efeitos esperados na construção da cidadania. Pois, valer-se da tecnologia objetivando o mercado de trabalho, criando novos recursos, serviços e abrindo novos caminhos para o desenvolvimento social é o que se espera da inclusão digital.

Diante disso, Massensini (2011, p.1) diz que:

[...] os programas sociais de inclusão digital tornam-se importantes espaços de socialização e construção da cidadania, mesmo que paralelo a esse processo seja também praticado uma educação tecnicista que atende aos interesses do mercado de trabalho. No entanto, cabem adequações nesses programas, para que se atinja completamente o desenvolvimento desses promovendo a inclusão digital à informática e à informação, de maneira crítica, construindo uma cidadania plena.

Percebe-se com isso que, além de uma aproximação entre sociedade e tecnologia é necessária uma série de medidas responsáveis para a capacitação de profissionais que possam estar aptos em repassar seus conhecimentos e fazer prevalecer os interesses da sociedade.

Seguindo estas reflexões, faz-se necessário abordar como a inclusão digital desenvolve-se no Brasil, permitindo uma real dimensão do desenvolvimento social em um país com índices elevados de desigualdades sociais.

### 3.1 A INCLUSÃO DIGITAL NO CONTEXTO BRASILEIRO: O ACESSO A INFORMAÇÃO

No Brasil, já há alguns anos vem se discutindo o processo de inclusão digital como instrumento para o desenvolvimento da nação visando permitir uma redução das diferenças sociais existentes no país. Grandes discussões sociais, inseridas em estatísticas que demonstram o difícil acesso da população mais carente as TICs, provocam diversas iniciativas governamentais visando à inclusão social e digital. Nesse sentido, governo e sociedade devem caminhar juntos para garantir o conhecimento a todos os brasileiros.

Como principal incentivador, o governo vem fazendo da *internet* uma plataforma para universalizar o acesso à informação em conjunto com tecnologias emergentes. Políticas de inclusão digital são implantadas priorizando duas medidas emergenciais e essenciais para alcançar resultados satisfatórios. A primeira é a acessibilidade universal as TIC's, e a segunda se configura com ações educacionais que promovam o desenvolvimento cognitivo da população no uso das tecnologias, transformando a sociedade brasileira na sociedade do conhecimento.

Os programas de inclusão digital são postos em prática para promover de maneira efetiva a diminuição das diferenças sociais e conseqüentemente a Inclusão Digital.

O programa “Computador para todos” é um exemplo de iniciativa governamental para acabar com o analfabetismo digital. Este programa se caracteriza por oferecer computadores com configurações estabelecidos pelo governo, além de preços reduzidos por possuírem incentivos fiscais (BRASIL, 2012).

Neste programa são praticadas algumas exigências para que as máquinas venham com instalações dos sistemas operacionais de softwares abertos, onde os fabricantes pré-instalam alguma das distribuições Linux antes mesmo destes equipamentos saírem de fábrica. Sem dúvida, este programa é uma oportunidade para que estes softwares se tornem conhecidos levando-se em conta o difícil manuseio de suas funcionalidades, porém, tornando-se necessários investimentos acerca de um marketing positivo a respeito destes tipos de softwares para que não ocorra desinteresse por parte da população em manuseá-los.

Outro programa conhecido é o Telecentro, disponibilizando milhares de computadores em áreas carentes, dando acesso gratuito e rápido à *internet*. (BRASIL, 2012).

A abertura de telecentros nas comunidades mais carentes é uma ótima forma de tentar promover a inclusão digital, mas deve-se ficar atento para questões voltadas a seus funcionamentos. Os equipamentos adquiridos precisam estar funcionando em tempo integral e com profissionais capacitados a ensinar os beneficiados do programa. Devem ainda dispor de todos os aparelhos necessários para a realização das atividades bem como o acesso a Banda Larga.

O programa é o “Banda Larga nas Escolas” que atua disponibilizando *internet* rápida a estudantes do ensino básico da rede pública de ensino, tendo como principal meta o benefício de aproximadamente trinta e sete milhões de estudantes até a implantação completa do programa em 2025. (BRASIL, 2012).

Este programa tem características ideais para o processo de inclusão digital devido ao seu alcance se estender aos mais jovens e auxiliando na vida estudantil, tornando a *internet* uma ferramenta de uso cotidiano na busca do conhecimento.

Um estudo realizado pela Fundação Getúlio Vargas (FGV) e coordenado pelo economista Marcelo Cortez Nery, mostra que o uso da *internet* no Brasil é aplicado



da seguinte maneira: comunicação 37%, lazer 30%, leitura 29% e educação 28%%. (NERI, 2012).

Este estudo analisa dados oriundos das primeiras pesquisas relacionadas à inclusão digital no Brasil desde o Censo 2000, tentando acompanhar o uso das diferentes tecnologias até o presente momento. Pode-se perceber que a utilização da *internet* para fins acadêmicos ainda é muito baixo se comparado com outros investimentos, ficando atrás do lazer. Para que o país possa continuar avançado na questão da inclusão digital, é necessário que a *internet* seja utilizada ainda mais como ferramenta educacional, tornando-se um dos fatores principais na construção da cidadania.

Alguns números podem ser observados nesta pesquisa, dando uma dimensão real acerca do acompanhamento da evolução digital do Brasil na última década. Seguem baixo, dois importantes resultados analisa dosa partir de um estudo realizado por (NERI, 2012):

- **Despesas digitais:** Observa-se um aumento das despesas relacionadas à *internet* (319,69%) e equipamentos de informática (73,23%) resultando em um aumento de 22,98% no período de 2003 a 2009.
- **Pobreza digital:** Apesar da classe E obter os menores níveis de despesas, conseguiu um aumento de 47,51%, alcançando um crescimento de 28,31% no seu total, ao ser analisado no período de 2003 a 2009.

A partir destes dados observa-se que em seis anos, o Brasil estabeleceu um forte aumento em investimentos para tentar diminuir as desigualdades sociais e digitais no país. E nesse tocante, pode-se ressaltar que estes dados ao serem atualizados até o ano de 2012 poderá apresentar resultados bem mais elevados e avaliações bem mais acuradas, refletindo novas características no cenário da inclusão digital no Brasil.

Contudo, ao se avaliar os dados apresentados era esperado que taxas tão elevadas viessem a se confirmar, na medida em que só agora o governo vê a importância das pessoas passarem a utilizar recursos tecnológicos em prol do desenvolvimento educacional brasileiro.

Como foi visto, o Brasil está evoluindo para que a sociedade esteja mais bem informada e diminua em larga escala o abismo existente entre a tecnologia e sua utilização. No entanto, os números apresentados aqui mostram que praticamente não havia programas sociais que surtiram efeito no cenário desigual que estava configurado a nossa sociedade.

Ficou evidenciado que quaisquer investimentos feitos pelo governo em relação a programas de inclusão digital no país resultaram em números expressivos. Isso se deve ao fato de que os investimentos feitos anteriormente foram muito baixos.

É preciso que os programas de acesso às tecnologias sejam melhores elaborados e fiscalizados para que não ocorram problemas relacionados à falta de estrutura física ou recursos humanos despreparados, causando desperdício de dinheiro e nenhum progresso social.

### 3.2 INCLUSÃO DIGITAL: UM OLHAR SOBRE A REALIDADE DOS USUÁRIOS DAS BIBLIOTECAS BRASILEIRAS

O processo de inclusão digital nas bibliotecas brasileiras precisa se adaptar as metodologias educacionais mais eficientes, unificando iniciativas de cooperação e criatividade no uso das tecnologias por parte dos usuários. Encontrar alternativas para o uso inteligente da tecnologia em sincronia com a educação é um modo de evitar que o computador se adapte a habitual prática de ensino existente, levando os usuários a alguns desafios na busca pelo conhecimento, ou seja, aprender a lidar com as Tecnologias da Informação e Comunicação de maneira correta, pode tornar possível aos usuários de bibliotecas resultados satisfatórios na recuperação da informação eletrônica.

Entretanto, se os usuários não souberem ou não se interessarem em aprender a lidar com os sistemas de informação e suas tecnologias, barreiras irão surgir impedindo o acesso a suportes informacionais em meio eletrônico. Estes sistemas de informação têm como objetivo principal auxiliar os usuários na tarefa de recuperar a informação, podendo dar-se através de treinamentos oferecidos pelos próprios centros de informação a estes usuários.

No entanto, Silvia (2008, p. 259) ressalta que:

Apesar de muitas bibliotecas já possuírem em seus procedimentos treinamentos com seu público-alvo, ainda não é o suficiente para que os usuários se sintam confortáveis na busca da informação desejada por meio da tecnologia.

Isto acontece porque existem diversos tipos de usuários que nunca tiveram contato com as tecnologias recém-implantadas, merecendo uma atenção especial dos bibliotecários, já que não se sentem aptos a desempenhar com desenvoltura o papel de recuperar as informações em suportes mais sofisticados por conta própria.

É fato que as inovações tecnológicas provocam transformações no modo como os usuários buscarão as informações que necessitam nas bibliotecas. Isto se deve em parte a grande quantidade de fontes de informação disponíveis, dificultando uma filtragem de tudo que realmente interessa, em um cenário onde as informações precisam ser selecionadas antes de ser aproveitadas.

Porém, existem outros entraves que complicam a vida dos usuários, uns causados pela falta de informação e manuseio tecnológico e outros por falta de vontade em se dedicar e aprender, facilitando todo o processo de recuperação da informação.

Nesta perspectiva, Silvia (2008) listou alguns exemplos de barreiras impostas aos usuários com relação à usabilidade nos sistemas de informação:

- **Barreira sócio econômica** – Inclui-se aqui o lado negativo da sociedade do conhecimento, que é a sociedade da desinformação. Toda a questão da inclusão digital como meio de dar oportunidade ao acesso à informação pode ser encontrada nesta barreira. Governo e sociedade devem promover a universalização do acesso aos meios eletrônicos de informação para que a população mais carente seja beneficiada.
- **Barreira Tecnológica** – Pode-se chamar de barreira tecnológica quando o sistema de informação é muito complicado para ser utilizado, ou ainda quando os próprios usuários tendem a esperar pela ajuda dos

profissionais da informação sem ao menos tentar uma aproximação com as tecnologias utilizadas.

- **Barreira Psicológica** – Diz respeito à maneira como os usuários vêm às transformações causadas pela tecnologia, tendo preconceitos com buscas envolvendo os sistemas de informação e considerando-as negativas aos seus cotidianos.
- **Barreira Institucional** – Acontece quando os próprios centros de informação não propicia aos usuários um acervo atualizado, falta de manutenção dos sistemas tecnológicos, profissionais sem treinamento adequado e restrições ao uso dos suportes tecnológicos de informação.

Apesar das inúmeras barreiras impostas aos usuários causadas por uma infinidade de incertezas como: desinformação, complexidade, preconceitos ou falta de estrutura física e humana, vislumbram-se nos serviços digitais disponibilizados pelas bibliotecas, objetivos com valores suficientes para que os esforços continuem a ser perpetrados no sentido de vencê-los.

Um modo de solucionar tais obstáculos nestes centros de informação é a presença do bibliotecário, exercendo suas funções com competência e demonstrando habilidades frente às tecnologias, para intermediar não só o acesso tradicional a informação como também no auxílio aos usuários acerca do manuseio de ferramentas eletrônicas.

## 4 COMPETÊNCIAS E HABILIDADES DIGITAIS DO BIBLIOTECÁRIO

A maioria das profissões está acompanhando o avanço tecnológico, e o mercado competitivo não permite que esses profissionais acomodem-se em suas atividades. Tal situação evidencia diversas transformações no desenvolvimento do profissional da informação onde suas competências e habilidades estão diretamente relacionadas a todo esse processo de inclusão digital.

Em virtude dos avanços das pesquisas científicas, o processo de aprendizado do bibliotecário atravessa alguns desafios em virtude da necessidade de entender e se aprofundar ainda mais em diversas áreas do conhecimento, com o intuito de melhorar o atendimento ao público. Neste panorama, o uso das tecnologias não é algo opcional, pelo simples fato das TIC's provocarem o desuso da maioria dos serviços oferecidos pelas bibliotecas e centros de informação.

Neste sentido, Ribeiro (2012, p.45) diz que:

Com a adoção das TICs as bibliotecas foram obrigadas a fazer uma flexibilização do trabalho e para isto foi necessário a renovação do perfil da formação do bibliotecário [...] é preciso profissionais empreendedores, dinâmicos, com uma formação interdisciplinar, aberto a mudanças, com visão estratégica, um profissional que entenda a mudança ocorrida nos processos de trabalho.

Desta maneira, é interessante ressaltar que estes profissionais precisam de autonomia e sejam capazes de tomar decisões importantes em um cenário de grande transformação que está sendo vivenciado atualmente. O bibliotecário precisa ser ainda mais proativo, atuante e flexível, uma vez que, com a utilização das TICs, uma vez que características como estas irão agregar valor aos conhecimentos já obtidos pelas práticas biblioteconômicas.

### 4.1 A INCLUSÃO DIGITAL NAS BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS

As bibliotecas são conhecidas por fazer o intercâmbio entre informação e usuários, atuando como instituição voltada para o atendimento da sociedade em geral. Diante disso é comum que estes centros de informações passem por diversos

tipos de mudanças devido ao aumento de recursos tecnológicos empregados para agilizar processos relacionados ao atendimento da população.

Deste modo, as bibliotecas passaram a assumir um importante papel na educação da sociedade, tornando-se ambientes responsáveis por promover a inclusão digital, se comprometendo a facilitar o acesso à informação e consequentemente ao conhecimento.

De acordo com a Associação Brasileira de Mantenedoras do Ensino Superior – ABMES (2012) o Brasil tem 6.739.689 estudantes matriculados em 30.616 cursos de Graduação, dos quais 1.032.936 estão nas universidades públicas federais. Em 2012, mais de 1(um) milhão de alunos concluirão o ensino superior, sendo que destes 11.157 nas federais. Na Pós-Graduação, o país tem 187.760 alunos. O total de docentes em exercício chega a 357.418.

Analisando este cenário, percebe-se que o sistema educacional brasileiro está crescendo em larga escala, podendo revelar problemas relacionados à exclusão digital. Muitos alunos ainda têm uma dificuldade considerável em lidar com as tecnologias, e a inclusão digital só pode se tornar realidade com a democratização do acesso as TIC's.

Cabe às bibliotecas se adequar as transformações impostas pelas tecnologias, direcionando os usuários da melhor maneira possível, garantindo o acesso a quantidades ilimitadas de informação com ajuda de profissionais que possam saciar as necessidades dos usuários.

As bibliotecas hoje são caracterizadas pelos ambientes onde se pode conhecer, discutir e criar, utilizando-se das TIC's para gerar oportunidades no contexto social e sendo vistas como elementos estratégicos no desenvolvimento dos cidadãos, contribuindo para a melhoria na qualidade de vida de todos.

Neste sentido, Machado (2003, p. 75 apud SILVA, 2007, p. 8) diz que:

a aplicação da informática nesse processo de crescimento da informação foi o grande propulsor do surgimento de sistemas de informação em bibliotecas. As novas tecnologias implementadas em bibliotecas, poderoso instrumento de comunicação que diminui as distâncias, fizeram com que as mesmas rompessem com o modelo tradicional: o acervo físico.

Entende-se que um dos principais objetivos das bibliotecas é minimizar o tempo de busca por materiais para uma eventual pesquisa do usuário. A utilização

de ferramentas tecnológicas torna-se necessária nesses ambientes e a capacitação para manuseá-las deve ser mútua entre usuários e bibliotecários, fazendo com que haja uma sintonia com tais recursos eletrônicos e objetivando a eficiência e eficácia em seu uso.

## 5 METODOLOGIA

Para desenvolver este trabalho monográfico buscou-se desenvolver uma pesquisa exploratória com o objetivo de obter maior familiaridade como problema proposto. Para tanto, efetuaram-se pesquisas bibliográficas e eletrônicas que permitiram o pesquisador entrar em contato com textos já produzidos a respeito do tema.

### 5.1 CARACTERIZAÇÃO DO UNIVERSO

Foi realizada uma busca minuciosa e sistemática junto a os bibliotecários sujeitos desta pesquisa, com o intuito de obter resultados pertinentes com os objetivos propostos. Por meio de uma pesquisa de campo, foi realizado um estudo com a intenção de caracterizar as habilidades e competências do bibliotecário frente às Tecnologias da Informação e Comunicação.

Optou-se por desenvolver a presente pesquisa em uma biblioteca universitária pública, a fim de mostrar a importância do saber digital por parte de profissionais bibliotecários perante a sociedade.

### 5.2 AMBIENTE DE ESTUDO: UMA ANÁLISE DA PRÁTICA DA INCLUSÃO DIGITAL NA BIBLIOTECA CENTRAL DA UFRN

A Biblioteca Central Zila Mamede, localizada na Universidade Federal do Rio Grande do Norte é uma Unidade Suplementar, vinculada à Reitoria, diretamente subordinada ao Reitor. A BCZM até chegar a esta denominação passou por outros nomes. Entre os anos de (1959 a1974) se denominava (SCB) Serviço Central de Bibliotecas, órgão central executivo, e responsável pela administração, planejamento, coordenação e fiscalização das atividades do Sistema de Bibliotecas setoriais.

Durante a reforma universitária (1959 – 1974) mudou de nomenclatura e passou a chamar-se Biblioteca Central com a incumbência de coordenar o Sistema de Bibliotecas da UFRN (em número de dez bibliotecas); uma no Campus, três em Natal fora do Campus, assim distribuídas: uma no Centro de Ciências da Saúde;



outra no Departamento de Oceanografia e Limnologia e ainda a do Departamento de Odontologia. Cinco nos Campi Avançados nos municípios: Caicó; Santa Cruz; Currais Novos; Macau e Nova Cruz e a do Colégio de Jundiá (Macaíba).

Sua missão é fornecer a sociedade, e principalmente a os estudantes universitários, suporte informacional em todos os formatos, bem como às atividades de ensino, pesquisa e extensão da UFRN, contando ainda com um conselho consultivo, denominado Comitê de Usuários

### 5.3 PLANO E INSTRUMENTO UTILIZADO

Neste sentido, foram aplicados questionários os quais se apresentam com perguntas abertas e fechadas para obtenção de dados quantitativos envolvendo bibliotecários dos setores de: Informação e Referência, Repositórios Digitais, Circulação, Coleções Especiais e Processos Técnicos da Biblioteca Central Zila Mamede, objetivando saber se os bibliotecários da BCZM possuem competências e habilidades digitais e conhecimentos adequados nas práticas de inclusão digital **(VER APÊNDICE A)**.

Basicamente o setor de Informação e Referência tem como principal competência orientar e prestar de Serviços de informação especializados aos usuários como: normalização, catalogação, comutação bibliográfica, entre outros.

O Setor de Repositórios Digitais tem como finalidade gerenciar, controlar e difundir a produção científica em meio digital, com vistas a garantir a visibilidade e o acesso aberto e permanente à informação produzida no âmbito da UFRN.

Já o Setor de Circulação tem como responsabilidade a divulgação e disponibilização dos acervos circulante e de desbaste da Biblioteca Central Zila Mamede (BCZM).

O Setor de Coleções Especiais tem a competência em desenvolver e difundir a coleção de periódicos e as demais coleções que se encontram sob a sua guarda da BCZM.

Por fim, o Setor de Processos Técnicos tem a competência em tratar tecnicamente os materiais informacionais da BCZM, em seus diversos suportes.

.A fim de se ter uma visão do que pensam os integrantes, sujeitos que compõem a amostra desta pesquisa, foi utilizado para coleta de dados um questionário estruturado de acordo com a natureza do tema, caracterizando-se em questões fechadas e de múltipla escolha e questões abertas a fim de possibilitar um melhor esclarecimento às respostas fornecidas pelos questionados.

No total, foram entrevistados 9 (nove) bibliotecários, dentre os 29 existentes, e escolhidos aleatoriamente para obtenção dos resultados, obedecendo a seguinte distribuição, conforme é mostrada no **QUADRO 1** abaixo:

**Quadro 1** - Relação dos setores e bibliotecários que integram o estudo

<b>SETORES ANALISADOS</b>	<b>QUANT. DE BIBLIOTECÁRIOS</b>
Setor de Informação e Referência	<b>2</b>
Setor de Repositórios Digitais	<b>3</b>
Setor de Circulação	<b>1</b>
Setor de Coleções especiais	<b>1</b>
Setor de Processos Técnicos	<b>2</b>
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>

**FONTE:** Elaborado pelo autor.

O cenário da pesquisa foi composto por profissionais bibliotecários atuantes na biblioteca universitária mencionada anteriormente. Inicialmente foi realizado contato pessoal com os sujeitos a fim de conhecer suas disponibilidades agendando assim tais encontros.

A pesquisa apresentou o retorno quase total dos questionários. De 10 questionários distribuídos junto aos bibliotecários em questão, apenas 1 não foi devolvido, comportando a concretização dos resultados em gráficos que permitiram o acompanhamento preciso das respostas. Foi realizada ainda, uma análise dos percentuais indicados, possibilitando alguns confrontos com os indicadores do referencial teórico.

## 6 ANÁLISE DOS DADOS

Para a realização desta pesquisa foram coletados dados no mês de novembro do corrente ano, podendo os mesmos apresentar determinada variação a *posteriori*. Nessa parte do trabalho ocorreu a aplicação dos seguintes critérios avaliativos:

- a) Quanto à faixa etária dos bibliotecários;
- b) Quanto à familiarização com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação;
- c) Quanto à oportunidade de cursar alguma disciplina relacionada às Tecnologias da Informação e Comunicação;
- d) Quanto às Tecnologias de Informação e Comunicação que são utilizadas
- e) Quanto à falta de *internet*;
- f) Quanto às atividades realizadas no computador sem acesso a *internet*;
- g) Quanto aos cursos de capacitação relacionados às Tecnologias da Informação e Comunicação;
- h) Quanto aos cursos de capacitação relacionados às Tecnologias da Informação e Comunicação;
- i) Quanto à oferta de serviços digitais pela biblioteca;
- j) Serviços que a biblioteca ainda pode oferecer;
- k) Quanto à familiarização dos usuários com as TIC's oferecidos pela biblioteca;
- l) Quanto ao ensino dos serviços digitais oferecidos pela biblioteca;
- m) Quanto às habilidades mais importantes para prestação dos serviços na biblioteca;
- n) Quanto às competências mais importantes para a excelência no desempenho das atividades.

Os critérios acima relacionados foram utilizados na análise das competências e habilidades digitais dos profissionais bibliotecários da Biblioteca Central da Universidade Federal do Rio Grande do Norte, a finalidade deste estudo é analisar como estes profissionais têm desenvolvido suas competências e habilidades para atuar como disseminador na Era digital, tendo como suporte a sua formação e

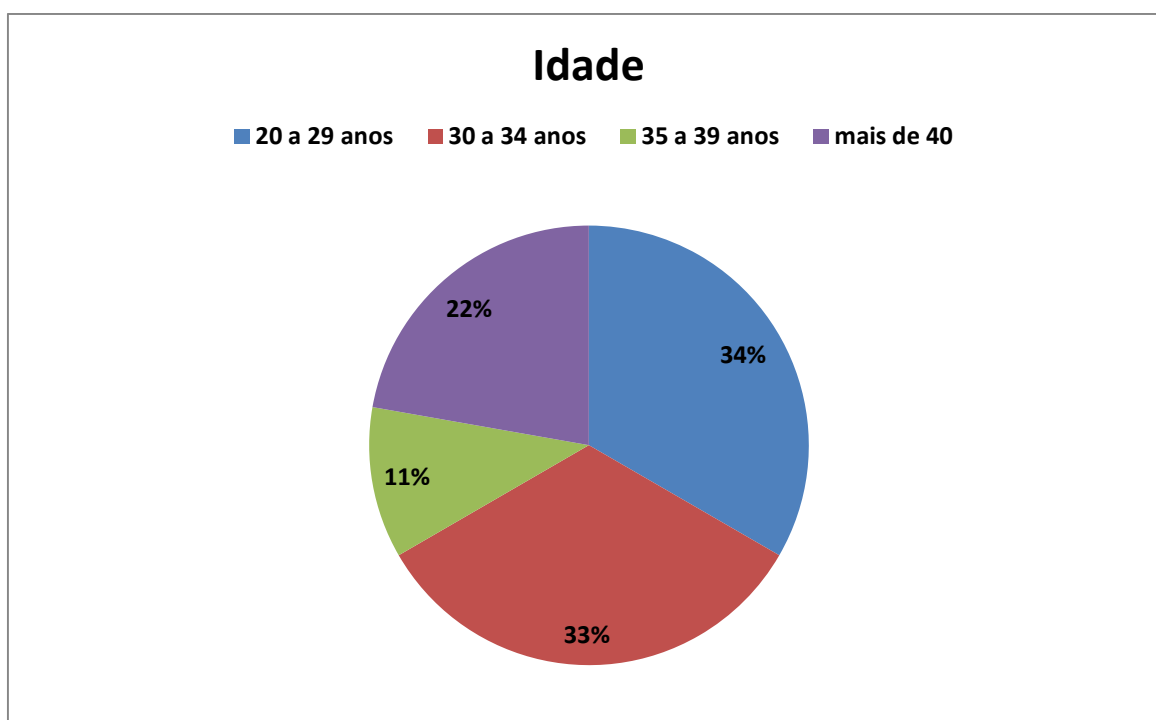
atuação nos sistemas de informação, bem como identificar em que medida os usuários dos sistemas de informação podem agregar benefícios a partir da adoção de competências e habilidades do profissional bibliotecário na atualidade, e, conseqüentemente, como esses profissionais podem contribuir na formação de uma sociedade incluída digitalmente.

Para tanto, foram analisados os critérios, conforme descrição a seguir:

#### a) Quanto à faixa etária dos bibliotecários

O papel do bibliotecário na inclusão digital deve-se em grande parte ao processo educacional desenvolvido por este profissional, que utiliza as Tecnologias da Informação e Comunicação como plataforma para desenvolvimento social junto à comunidade a ser atendida.

**GRÁFICO 1 - QUANTO À FAIXA ETÁRIA DOS BIBLIOTECÁRIOS**



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

Pode-se observar no gráfico acima que há um empate no percentual de bibliotecários que está na faixa de idade entre 20 a 29 anos e 30 a 34 anos, ou seja, constata-se que 67% dos profissionais da biblioteca são predominantemente jovens.

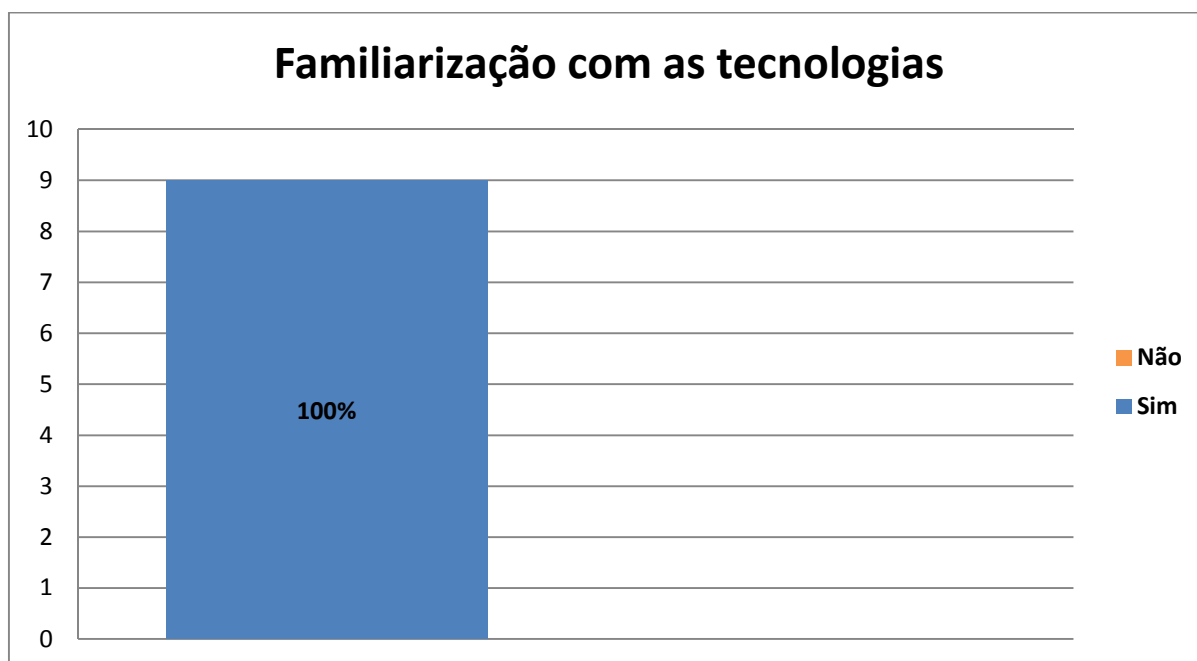
O baixo índice de profissionais com mais de 40 anos pode está relacionado ao fato de dos bibliotecários estarem se aposentando em larga escala, ao mesmo tempo em que os jovens profissionais chegam ao mercado de trabalho.

Esses indicadores mostram a importância que deve ser dada aos jovens em relação aos programas de incentivo ao aprendizado das tecnologias, pois são eles que estão chegando ao mercado de trabalho e precisam saber lidar com as tecnologias empregadas nesses ambientes.

### **b) Quanto à familiarização com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação**

Este critério tem como intuito observar se os sujeitos presentes no universo BCZM possuem algum tipo de conhecimento acerca das tecnologias ali presentes, para que possam tirar o melhor proveito possível que estas ferramentas digitais podem oferecer.

**GRÁFICO 2** - QUANTO À FAMILIARIZAÇÃO COM O USO DAS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

Nesse quesito todos os sujeitos responderam afirmativamente serem considerados familiarizados com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação. Neste sentido, pode-se observar que, estando familiarizados com as

tecnologias, os bibliotecários podem fazer com que as necessidades reais de determinada comunidade sejam atendidas, ou seja, profissionais capacitados que utilizem a tecnologia objetivando o mercado de trabalho podem criar novos recursos, serviços e abrir novos caminhos para o desenvolvimento social, tudo o que se espera em um eventual processo de inclusão digital.

**c) Quanto à oportunidade de cursar alguma disciplina relacionada às Tecnologias da Informação e Comunicação**

Este critério de avaliação pretende observar se os sujeitos tiveram oportunidade de estudar alguma disciplina relacionada às TIC's durante a graduação, contribuindo assim para suas praticas digitais no mercado de trabalho.

**GRÁFICO 3 - QUANTO A OPORTUNIDADE DE CURSAR ALGUMA DISCIPLINA RELACIONADA ÀS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

O gráfico acima mostra claramente que grande parte dos sujeitos entrevistados declarou ter em suas formações acadêmicas, oportunidades de cursar disciplinas relacionadas às Tecnologias da Informação e Comunicação.

Entre as disciplinas citadas no questionário pode-se ressaltar:

- **Redes e sistemas de informação** – disciplina que oferece uma introdução às Tecnologias da Informação, seu papel na disseminação da informação, tipos de redes de informação, representação da informação em meio digital, gestão da informação no contexto das redes sociais, organização da informação em contextos digitais, entre outros.
- **Excel** – oferece fundamentos, fórmulas, formatações, criação de tabelas, criação de gráficos entre outros conteúdos.
- **Segurança da informação** – disciplina que oferece como conteúdos, Princípios em segurança da informação, padrões de segurança da informação, controle de acesso, aspectos tecnológicos da segurança da informação, práticas em segurança da informação, entre outros.
- **Fontes de informação** – oferece conteúdos como fontes de informação em meio digital, características de bases de dados e de outras fontes de informação na *Internet*, conceitos básicos da busca de informação em meio digital, técnicas para busca em fontes de informação em meio digital, entre outros.
- **Tecnologia da Informação** – pode oferecer conteúdos como: terminologia básica, arquitetura de computadores, sistemas operacionais, arquivos e banco de dados, programas de apoio, aplicativos, noções básicas de redes e comunicação de dados, entre outros.

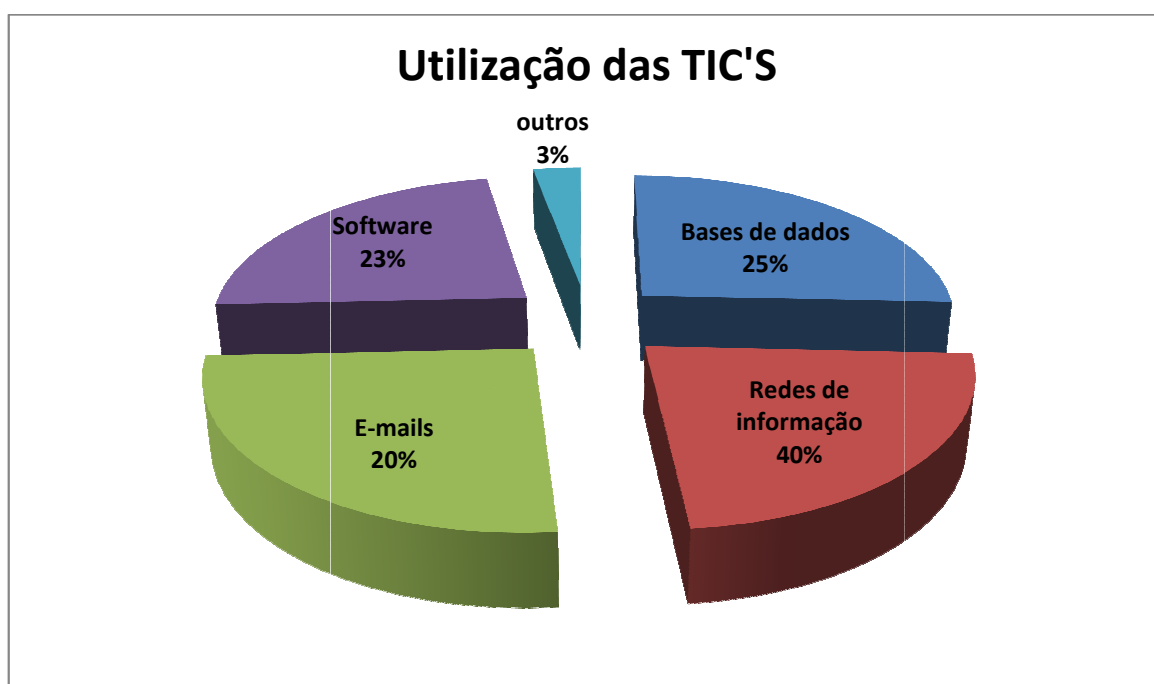
Grande parte dos sujeitos entrevistados respondeu quais as disciplinas cursaram em suas formações acadêmicas, ficando evidente um bom número de conteúdo tecnológico no processo de aprendizagem dos bibliotecários enquanto discentes.

Possivelmente os sujeitos que concluíram há mais tempo e responderam que não tiveram a oportunidade de estudar disciplinas que tratassem das tecnologias, tiveram mais dificuldade para se adequar as tecnologias que chegavam à sociedade.

#### d) Quanto às Tecnologias da Informação e Comunicação que são utilizadas

O objetivo deste critério é analisar se os sujeitos entrevistados fazem uso, e quais as ferramentas tecnológicas em suas rotinas de trabalho, para uma compreensão mais aprofundada sobre os recursos digitais mais importantes da unidade de informação.

**GRÁFICO 4 - QUANTO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO QUE SÃO UTILIZADAS**



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

Pode-se analisar que a maioria dos sujeitos entrevistados se utiliza de vários recursos tecnológicos em seus ambientes de trabalho, mostrando que as grades curriculares de suas formações acadêmicas os ajudaram no mercado de trabalho.

As redes de informação aparecem como a ferramenta digital mais utilizada, com 40% dos sujeitos a empregando em seus cotidianos. A utilização desta ferramenta no dia a dia do profissional bibliotecário visa permitir uma aproximação maior com os usuários em potencial, pelo fato de poder representar as informações de maneira a facilitar sua disseminação em meio digital.

A seguir, aparecem as bases de dados com 25% dos sujeitos se utilizando desta ferramenta no ambiente de trabalho. O uso destas ferramentas pode caracterizar a procura de informação em periódicos eletrônicos que fazem parte das



bases de dados. Estes periódicos vão ajudar os bibliotecários a buscar e recuperar informações em meio digital para os usuários que necessitem de suportes diferentes dos tradicionais encontrados.

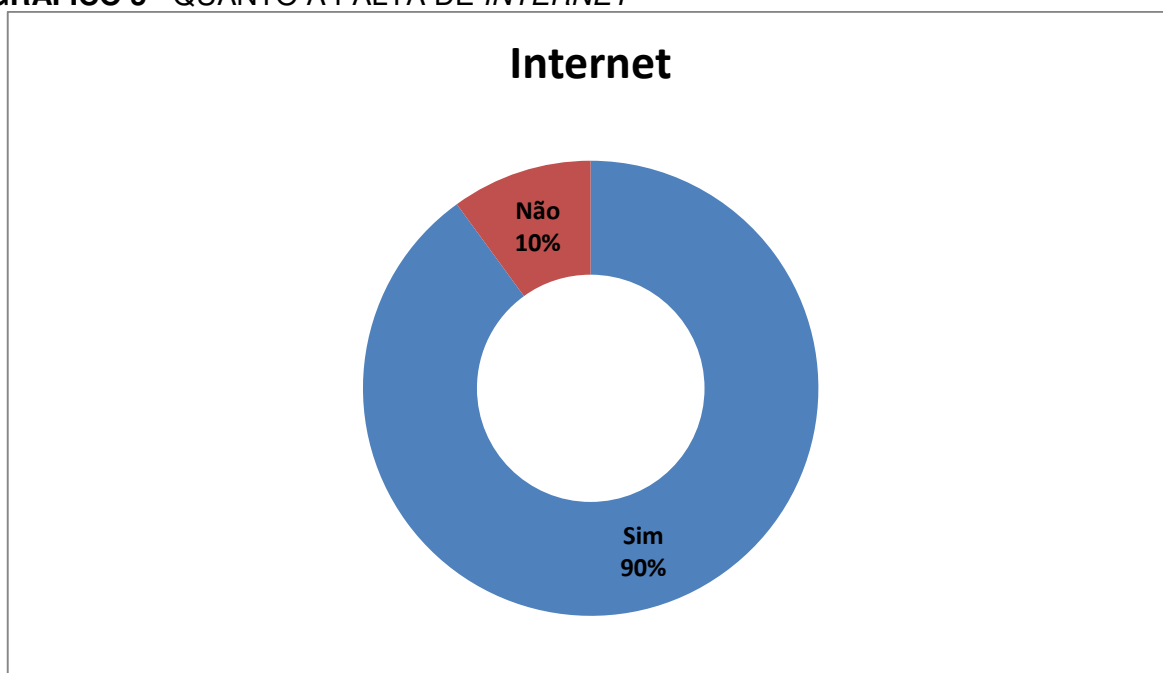
Os softwares se apresentam com 23% dos sujeitos o utilizando de alguma forma. É provável que todos os sujeitos façam uso desta tecnologia, pois o simples fato de trabalhar com o computador já envolve conseqüentemente o uso destas ferramentas.

Os e-mails aparecem com 20% dos sujeitos que o utiliza. Esta ferramenta é empregada por grande parte dos profissionais para trocar mensagens de caráter institucional, ou seja, enviar e receber mensagens ou documentos com a finalidade de agilizar processos, causando um aumento da eficácia e eficiência nos serviços diários da biblioteca.

#### e) Quanto à falta de *internet*

A finalidade deste critério é definir a importância desta ferramenta no cotidiano dos sujeitos. Por ser considerado um dos recursos mais importantes do meio digital, a *internet* pode interferir na recuperação da informação nesses ambientes digitais.

**GRÁFICO 5 - QUANTO A FALTA DE *INTERNET***



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

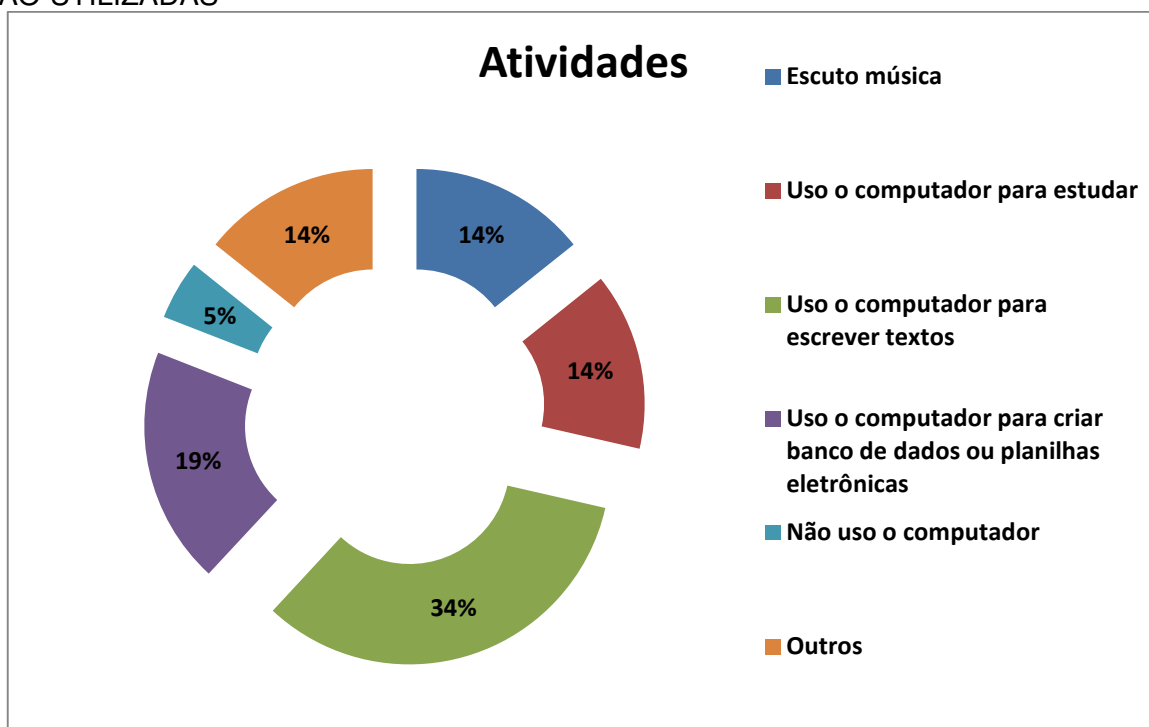
A falta de *internet* no trabalho foi classificada pelos sujeitos da pesquisa como grande problema no âmbito profissional, onde 90% dos bibliotecários afirmaram ficar impossibilitados de realizar suas funções cotidianas. Apenas 10% dos entrevistados afirmaram não ficar prejudicados sem o uso desta ferramenta tecnológica.

Como visto anteriormente, afirma-se que a sociedade passou a ser influenciada pelas tecnologias, dando oportunidades e favorecendo a eliminação das desigualdades sociais, tendo a *internet* como a principal chave para alcançar tais objetivos. No entanto, fica evidente a grande dependência desta ferramenta atualmente, ou seja, ao invés de facilitar as atividades do dia a dia, ela pode fazer com que os profissionais bibliotecários não atendam as expectativas que deles se esperam.

#### f) Quanto às atividades realizadas no computador sem acesso a *internet*

Observar quais atividades os sujeitos entrevistados fazem no ambiente de trabalho quando a falta de *internet* se configura, é de suma importância para saber se os bibliotecários utilizam o computador visando o trabalho, lazer ou estudo.

**GRÁFICO 6** - QUANTO AS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO QUE SÃO UTILIZADAS



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

Quanto às atividades realizadas no computador sem acesso a *internet*, pode-se observar que 34% dos sujeitos entrevistados o utilizam para escrever textos, demonstrando que, mesmo com a falta da *internet* estes profissionais não ficam ociosos durante este período.

Nota-se que 19% dos sujeitos usam o computador para criar banco de dados ou planilhas eletrônicas. Isto evidencia a preocupação dos bibliotecários em utilizar o tempo que estão sem acesso à *internet* para fazer algumas atividades referentes a melhorias no setor administrativo.

Já as atividades referentes ao uso do computador para estudar, escutar música ou outras atividades empataram com 14% das respostas contabilizadas. Observa-se que, a utilização do computador para o estudo, evidencia a necessidade de qualificação por parte dos profissionais, ou seja, usando o computador para fins acadêmicos, os bibliotecários podem se capacitar objetivando a melhoria de suas habilidades e competências para melhor atender as necessidades da comunidade.

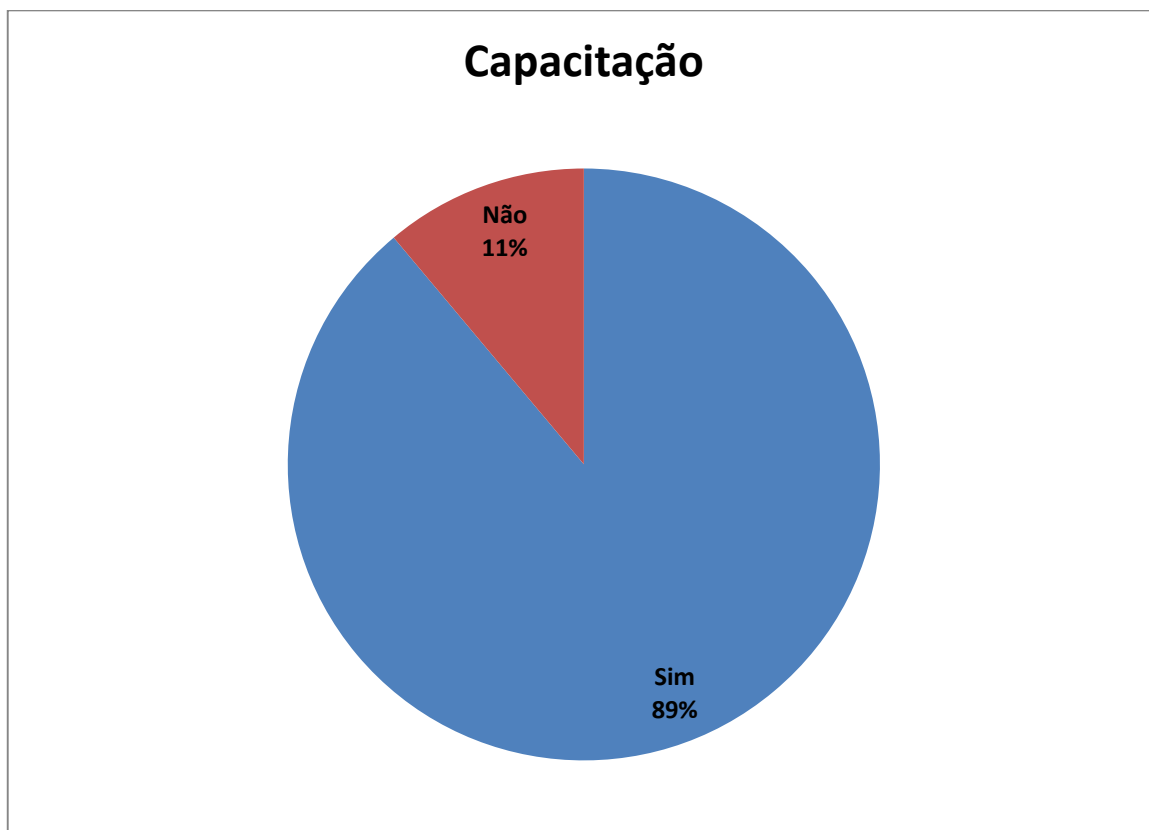
Quanto o manuseio do computador para escutar música, entende-se que o lazer também está inserido durante o horário de trabalho, mesmo se esta prática tiver como causa principal a falta de acesso à *internet*.

Com 5% das questões respondidas estão outras atividades que os profissionais disseram desempenhar quando está sem acesso à *internet*, são elas: elaborar documentos administrativos; elaborar manuais de serviços; preparar oficinas para outros setores da biblioteca; para os estagiários quando necessário; para catalogação utilizando um programa de catalogação chamado Catbib.

#### **g) Quanto aos cursos de capacitação relacionados às Tecnologias da Informação e Comunicação**

Este critério é importante para saber se os sujeitos costumam realizar cursos de capacitação relacionados às TIC's, objetivando a contínua atualização de suas práticas profissionais acerca das tecnologias que vão surgindo, e daquelas já existentes.

**GRÁFICO 7 - QUANTO AOS CURSOS DE CAPACITAÇÃO RELACIONADOS ÀS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

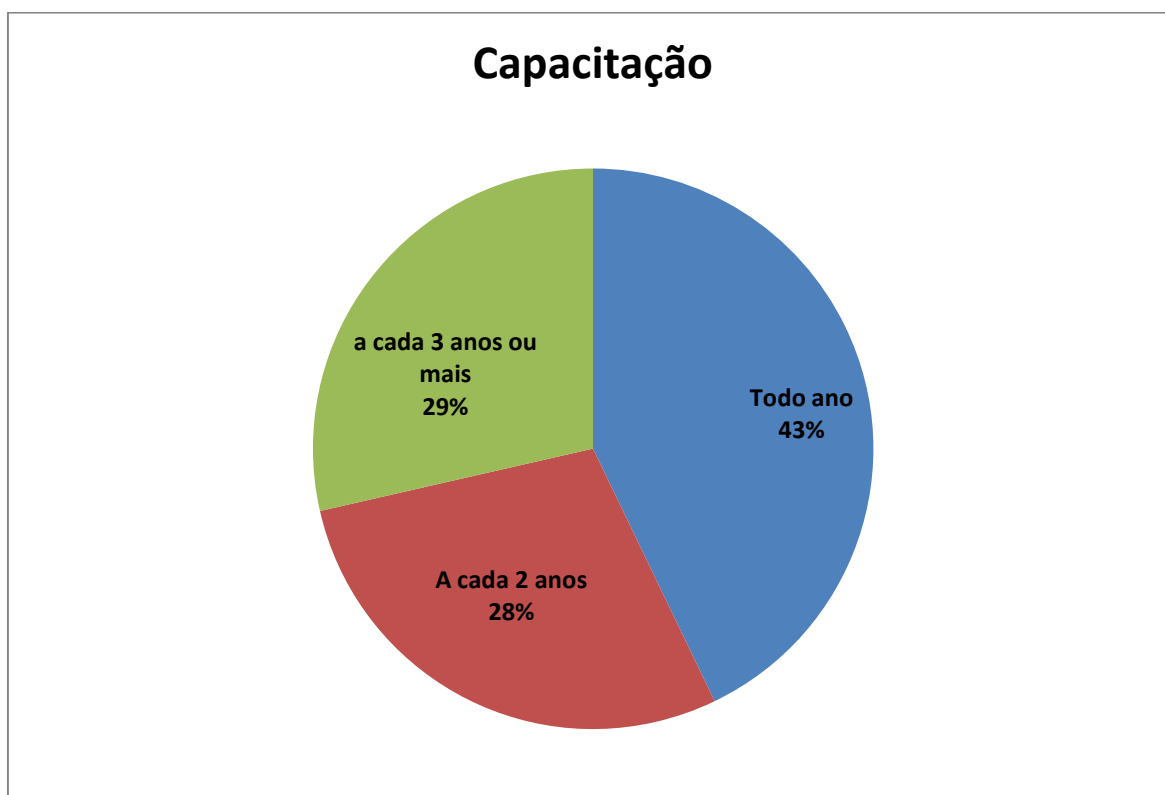
Quanto aos cursos de capacitação relacionados às TICs, fica evidente que 89% dos sujeitos entrevistados costumam realizar tais capacitações, enquanto 11% afirmaram não fazer.

A conscientização dos sujeitos na realização destes tipos de cursos elevará o nível de conhecimento do bibliotecário, provocando benefícios para ele próprio, instituição e principalmente aos usuários. É preciso haver uma motivação no sentido de não parar no tempo, ou seja, ficar defasado, abrindo a possibilidade para que outros profissionais ocupem espaços destinados aos bibliotecários no mercado de trabalho.

#### **h) Quanto aos cursos de capacitação relacionados às Tecnologias da Informação e Comunicação**

Abaixo é mostrada a periodicidade que os sujeitos afirmaram realizar tais cursos de capacitação:

**GRÁFICO 8 - QUANTO AOS CURSOS DE CAPACITAÇÃO RELACIONADOS ÀS TECNOLOGIAS DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO**



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

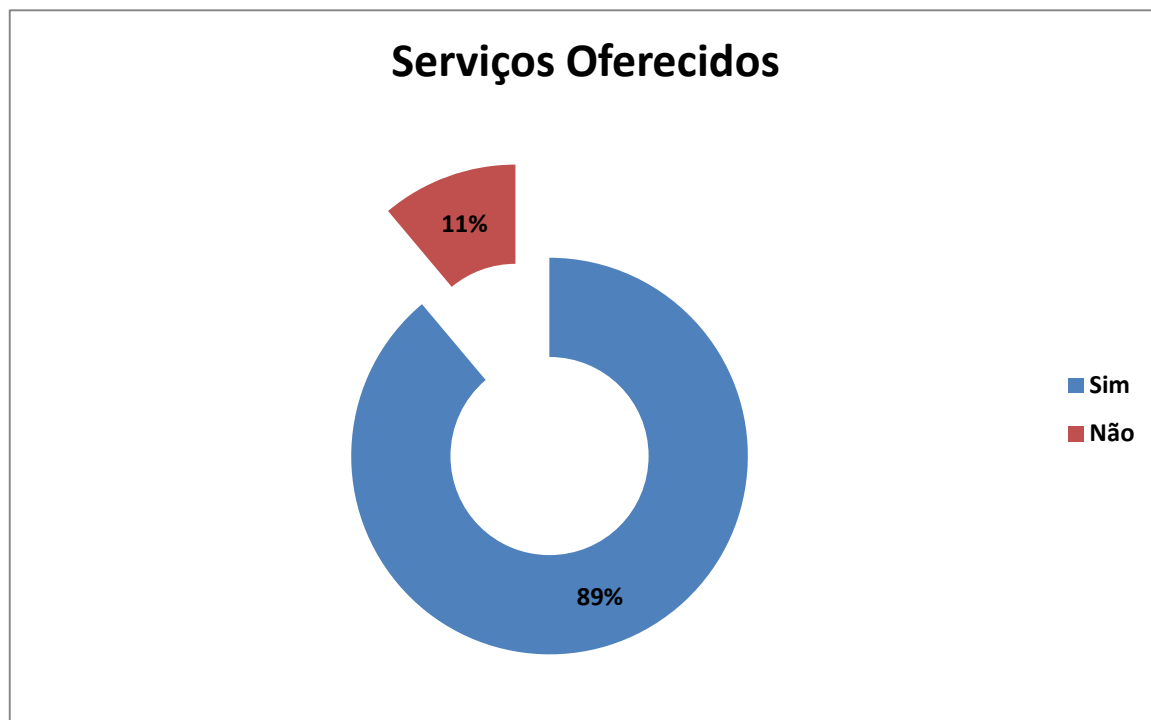
A maioria dos sujeitos (43%) disseram fazer algum tipo de curso para capacitação todos os anos. Os que afirmaram realizar cursos de capacitação a cada 3(três) anos ou mais somam 29%, enquanto 28% dos sujeitos asseguraram fazer a cada 2 (dois) anos.

A importância das instituições em incentivar e patrocinar esses cursos de capacitação não só valorizará seus profissionais, como os permitem acompanhar as mudanças tecnológicas, incluindo digitalmente aqueles que necessitam. No entanto, não é apenas o lado profissional que estará se beneficiando, mas a sociedade em geral, na medida em que esta capacitação irá surtir efeito em uma camada de usuários que se utilizam destes centros de informação.

#### **i) Quanto à oferta de serviços digitais pela biblioteca**

Este critério objetiva saber se a instituição oferece serviços digitais aos seus usuários, fazendo parte das organizações que valoriza o uso das tecnologias em seus ambientes profissionais.

**GRÁFICO 9** - QUANTO A OFERTA DE SERVIÇOS DIGITAIS PELA BIBLIOTECA



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

Quanto aos serviços digitais oferecidos pela biblioteca que atendam usuários em potencial, 89% dos sujeitos afirmam que sim, a biblioteca oferece tais serviços, enquanto 11% asseguram que não.

Como enfatizado anteriormente, encontrar alternativas para o uso inteligente do computador pode tornar possível aos usuários de bibliotecas resultados satisfatórios na recuperação da informação eletrônica.

Dentre alguns serviços que a biblioteca analisada dispõe estão:

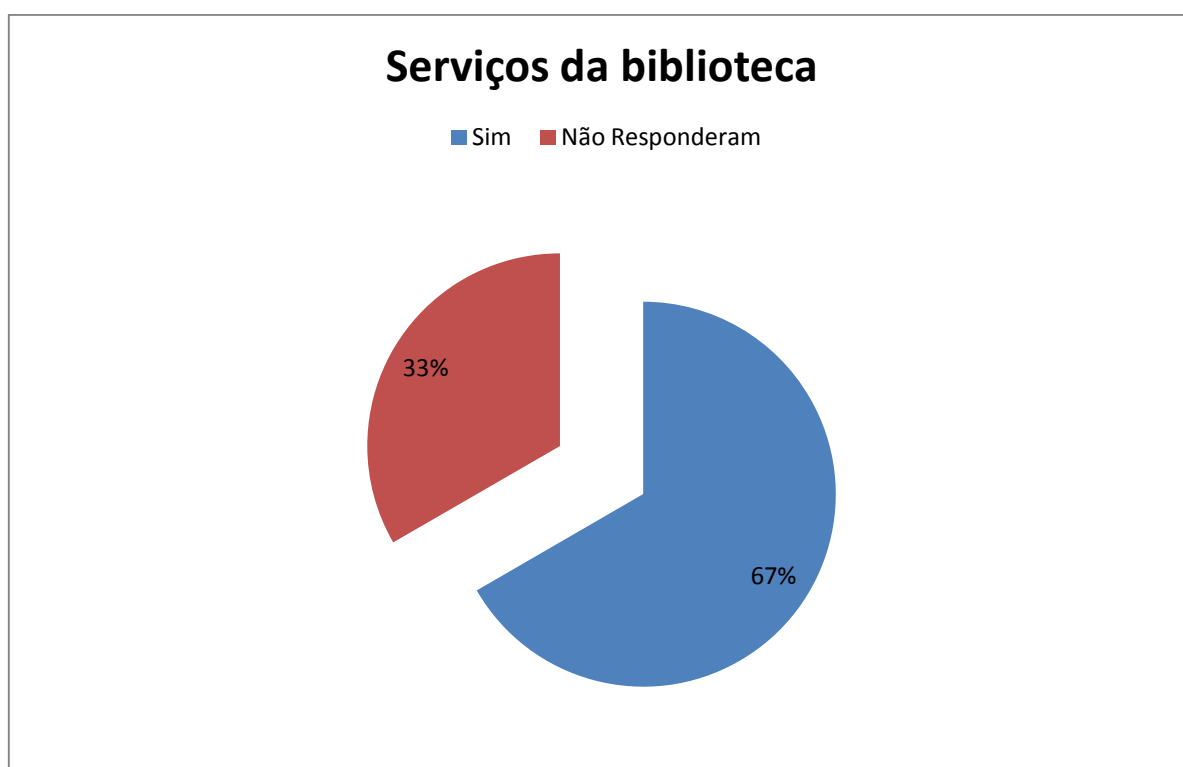
- **A Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD)** – cujo objetivo é disponibilizar via *Internet*, as teses e dissertações produzidas no âmbito da UFRN, proporcionando assim maior visibilidade nacional e internacional a esta produção, como também democratizando o seu acesso.

- **Repositório Institucional** – que reúne a produção intelectual da comunidade universitária (docentes, técnicos e alunos de pós-graduação) da Universidade Federal do Rio Grande do Norte (UFRN). Sua missão é armazenar, preservar e disponibilizar na *Internet*, textos completos de acesso livre.
- **Porta de Periódicos da UFRN** – cujo objetivo é reunir, integrar e disponibilizar em um único sítio os periódicos acadêmicos e científicos desenvolvidos pelas diferentes unidades da Instituição.
- **Livros Digitais** – onde a Universidade Federal do Rio Grande de Norte disponibiliza através deste site, acesso aos livros digitais das editoras Atheneu e Springer.

#### j) Quanto aos serviços digitais que a biblioteca ainda pode oferecer

Este critério permite observar se a instituição ainda pode oferecer, na visão dos bibliotecários, serviços digitais e quais seriam estes.

**GRÁFICO 10** - SERVIÇOS QUE A BIBLIOTECA AINDA PODE OFERECER



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

Utilizando como suporte as Tecnologias da Informação e Comunicação que a biblioteca ainda pode oferecer, 67% dos sujeitos entrevistados responderam que a biblioteca ainda pode proporcionar aos seus usuários mais alguns serviços digitais, enquanto 33% dos entrevistados não responderam ao questionamento.

Pode-se entender que, ao não responder tal questionamento, os sujeitos afirmam que a biblioteca não precisa dispor de mais serviços digitais aos seus usuários no atual momento.

Abaixo segue alguns serviços que a biblioteca deve disponibilizar aos seus usuários na visão da maioria dos bibliotecários:

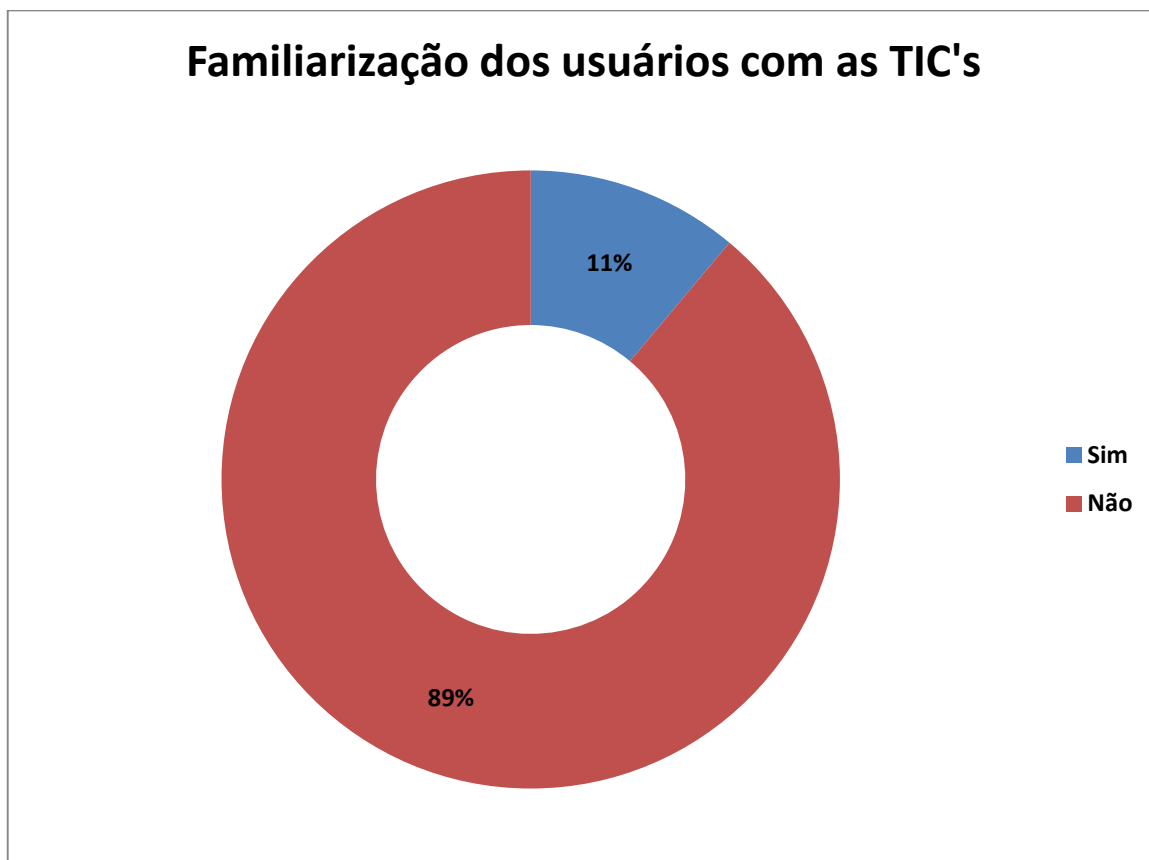
- Acervo maior de livros digitais;
- Bibliotecário de Referência online;
- Empréstimo e devolução por auto-atendimento;
- Sistema de reserva de livro online;
- Normalização bibliográfica a distancia;
- Chat, blog e outros serviços que possam interagir com os usuários.

#### **k) Quanto à familiarização dos usuários com as TIC's oferecidos pela biblioteca**

Este critério permite observar se, de acordo com os bibliotecários entrevistados, os usuários frequentadores da biblioteca estão familiarizados com as Tecnologias da Informação e Comunicação oferecidas pela mesma.



**GRÁFICO 11** - QUANTO A FAMILIARIZAÇÃO DOS USUÁRIOS COM AS TIC'S OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

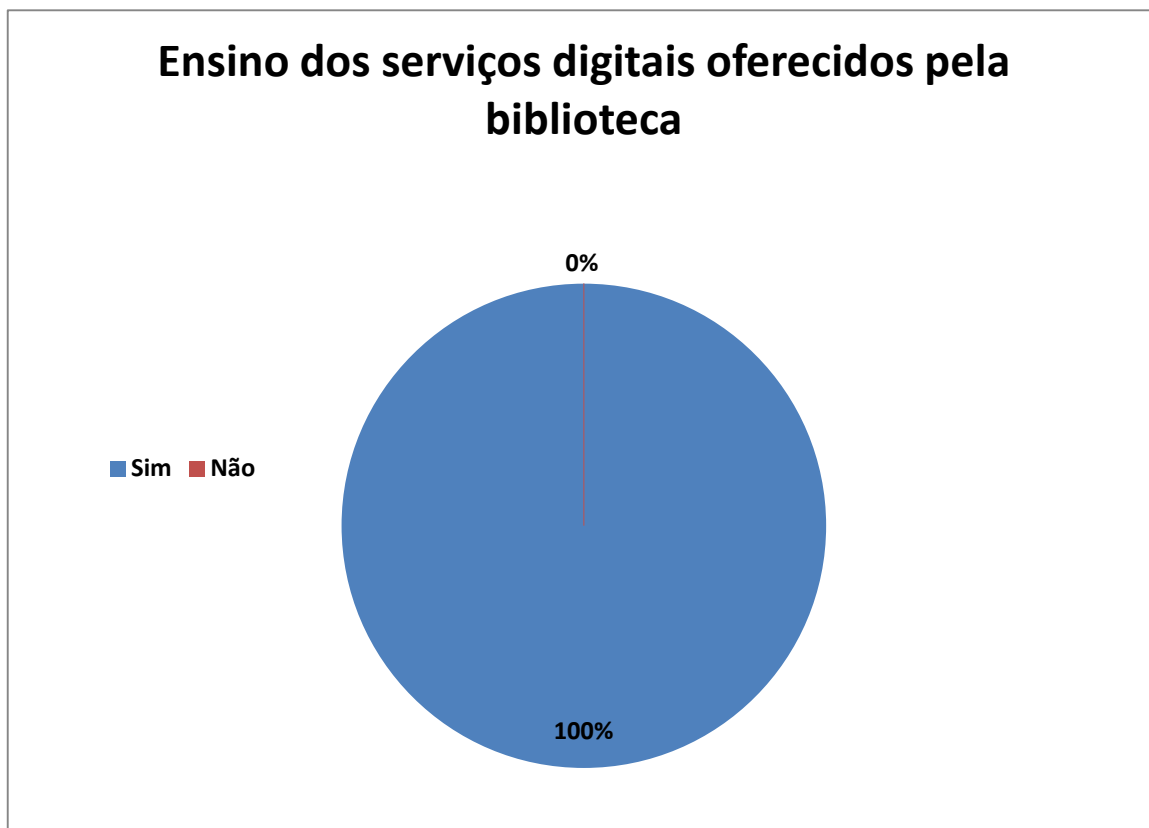
Quanto à familiarização dos usuários com os serviços digitais oferecidos pela biblioteca, 89% dos sujeitos entrevistados responderam que os usuários não estão familiarizados com os serviços digitais disponibilizados pela biblioteca, enquanto 11% asseguraram que sim.

Nos capítulos anteriores, foi visto que se os usuários não souberem ou não se interessarem em aprender a lidar com os sistemas de informação e suas tecnologias, barreiras irão surgir impedindo o acesso a suportes informacionais em meio eletrônico. Como diversos tipos de usuários nunca tiveram contato com as tecnologias, é preciso que o bibliotecário mantenha uma postura mais próxima e atenciosa para com eles.

### I) Quanto ao ensino dos serviços digitais oferecidos pela biblioteca

Este critério permite saber a disponibilidade dos bibliotecários em ensinar os serviços digitais oferecidos pela biblioteca aos seus usuários.

**GRÁFICO 12** - QUANTO AO ENSINO DOS SERVIÇOS DIGITAIS OFERECIDOS PELA BIBLIOTECA



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

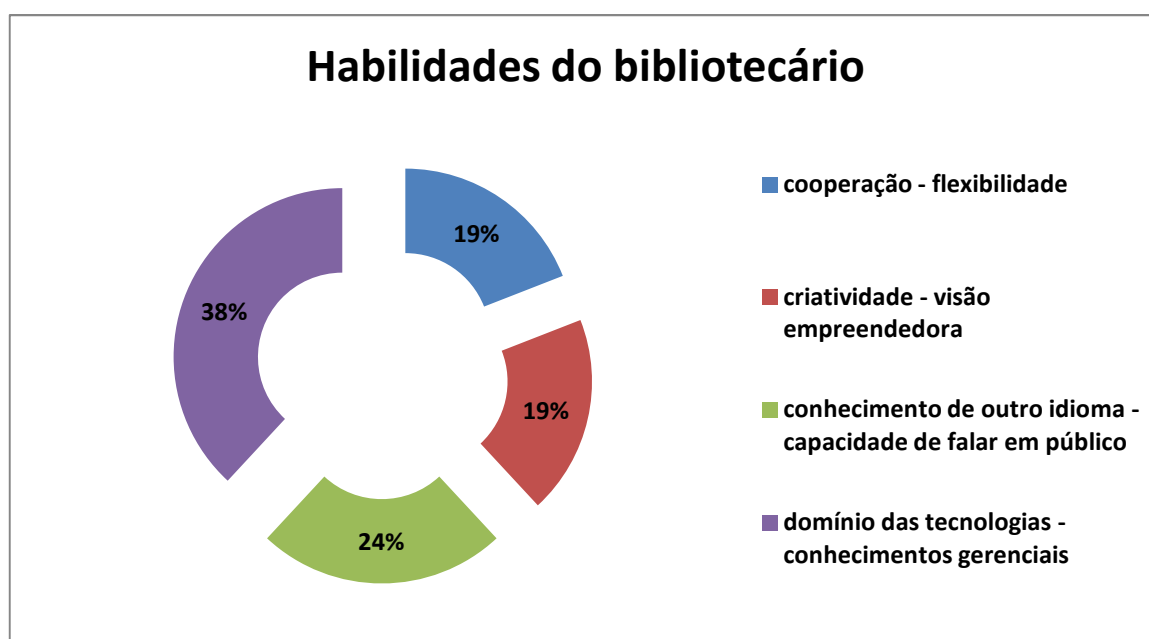
Percebe-se que todos os sujeitos entrevistados (100%) afirmaram ter o costume de ensinar os usuários acerca da utilização dos serviços digitais oferecidos pela biblioteca quando estes estiverem com eventuais dúvidas.

O bibliotecário se encaixa como um profissional capaz de fazer o papel de educador, proporcionando a inclusão digital aqueles usuários que sentem dificuldades na hora de recuperar a informação em meio digital.

### m) Quanto às habilidades mais importantes para prestação dos serviços na biblioteca

Pretende-se com a inserção deste critério, observar, na visão dos bibliotecários, quais as habilidades mais importantes para uma prestação de serviço de qualidade exercida na biblioteca analisada.

**GRÁFICO 13 – HABILIDADES MAIS IMPORTANTES PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS NA BIBLIOTECA**



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

O domínio das tecnologias e conhecimentos gerenciais são as habilidades mais expressivas que o bibliotecário deve possuir para 38% dos sujeitos entrevistados. Fica evidente a importância das tecnologias para estes profissionais, que aliam diversos recursos tecnológicos a conhecimentos gerenciais para tomada de decisão nas organizações.

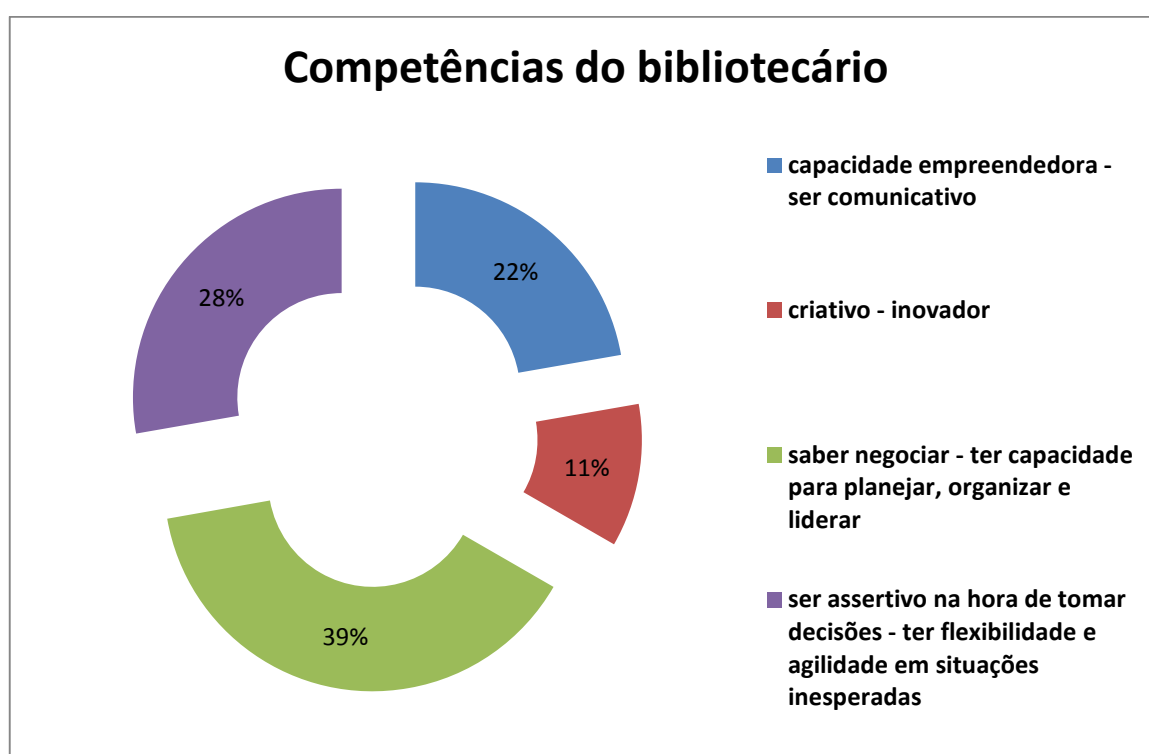
Observa-se ainda que, 24% dos sujeitos entrevistados consideram o conhecimento de outro idioma e a capacidade de falar em público fundamental para o dia a dia do bibliotecário no mercado de trabalho.

A criatividade e visão empreendedora, juntamente com cooperação e flexibilidade, obtiveram 19% da preferência como habilidade essencial dos bibliotecários.

**n) Quanto às competências mais importantes para a excelência no desempenho das atividades**

Pretende-se com a inclusão deste critério, observar, na visão dos bibliotecários, quais as competências mais importantes para a excelência no desempenho das atividades cotidianas do bibliotecário.

**GRÁFICO 13 - COMPETÊNCIAS MAIS IMPORTANTES PARA A EXCELÊNCIA NO DESEMPENHO DAS ATIVIDADES**



**FONTE:** Elaborado pelo autor.

Nota-se que, saber negociar e ter a capacidade para planejar, organizar e liderar é a principal competência que o bibliotecário deve ter na visão de 39% dos sujeitos entrevistados. Em seguida, com 28% do percentual surge a capacidade de ser assertivo na hora de tomar as decisões e ter flexibilidade/agilidade em situações inesperadas.

Ser comunicativo e capacidade empreendedora aparecem com 22% dos sujeitos entrevistados para a excelência no quesito competência por parte dos bibliotecários. Ser criativo e inovador vêm logo depois com apenas 11% dos sujeitos

afirmando ser a principal competência que o bibliotecário deve possuir no ambiente profissional.

## 6.1 RESULTADOS

Após pesquisa realizada sobre o desenvolvimento de competência e habilidade do bibliotecário como disseminador da informação na Era Digital, percebeu-se que os profissionais que atuam na BCZM sentem-se capacitados quanto ao uso das novas tecnologias. Esta afirmação é positiva, porque se existe profissionais competentes, irá favorecer o mercado a desenvolver recursos e a abrir caminhos para o processo da inclusão digital.

O avanço tecnológico e o mercado competitivo vão exigir profissionais competentes e habilidosos no desempenho de suas rotinas diárias, portanto necessita esse profissional adequar-se as tecnologias recém-chegadas à sociedade.

Os profissionais que atuam na BCZM dizem possuir perfil empreendedor. Este perfil deve-se a formação que eles adquiriram no curso de biblioteconomia, o qual na sua grade curricular faz constar várias disciplinas relacionadas às Tecnologias da Informação e Comunicação, o que facilita o bibliotecário adequar-se a este perfil. Isto se confirma na citação de Ribeiro (2012, p.45):

Com a adoção das TICs as bibliotecas foram obrigadas a fazer uma flexibilização do trabalho e para isto foi necessário a renovação do perfil da formação do bibliotecário [...] é preciso profissionais empreendedores, dinâmicos, com uma formação interdisciplinar, aberto a mudanças, com visão estratégica, um profissional que entenda a mudança ocorrida nos processos de trabalho.

Se por um lado as competências e habilidades do bibliotecário no que diz respeito à adequação das TIC's foram positivas como mostra o resultado da pesquisa, por outro lado, não se pode confirmar os mesmo resultados em relação à agregação dos benefícios para os usuários da BCZM provenientes dessa habilidade. No estudo, constatou-se que os usuários não estão familiarizados com os serviços digitais disponibilizados na BCZM. A constatação desse dado confirma a literatura existente sobre a inclusão digital na realidade dos usuários das bibliotecas brasileiras. O processo de inclusão digital precisa se adaptar às metodologias educacionais mais eficientes, unificando iniciativas de cooperação e criatividade

quanto ao uso dessas tecnologias. Logo, não depende só de bibliotecários competentes, mas sim da implementação de políticas do governo. Nesta perspectiva, Silvia (2008, p. 259) ressalta que:

Apesar de muitas bibliotecas já possuírem em seus procedimentos treinamentos com seu público-alvo, ainda não é o suficiente para que os usuários se sintam confortáveis na busca da informação desejada por meio da tecnologia.

Esta mesma autora lista várias barreiras que impedem os usuários fazerem uso dos sistemas de informação: barreira sócio econômica, tecnológica, psicológica e institucional, que impedem o desenvolvimento social. Isto vem a confirmar o que afirma Cruz (2004, p.13) em relação às TIC's:

As tecnologias da informação e da comunicação precisam se tornar ferramentas que contribuam para o desenvolvimento social, intelectual, econômico e político do cidadão. Do ponto de vista de uma comunidade, isto significa aplicá-las a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida.

Do ponto de vista do autor não é só conhecendo as ferramentas básicas que se constrói a cidadania, mas o indivíduo deve valer-se das tecnologias com o objetivo de incluir-se no mercado de trabalho para isto, tem de ser criados novos recursos, serviços e assim abrir novos caminhos para o desenvolvimento social é o que se espera da inclusão social.

Em resposta ao objetivo específico de como o profissional bibliotecário pode contribuir na formação de uma sociedade inclusiva digitalmente, constatou-se o seguinte: primeiro, ele tem que ter competência, isto é, ter a capacidade de planejar organizar e ser um líder na unidade de informação onde atua. Segundo, ter o domínio das tecnologias, uma visão empreendedora, ser hábil e competente para poder vencer barreiras impostas pela sociedade. Barreiras que dizem respeito: a formação do usuário e a falta de estrutura física e humana. Para solucionar esses obstáculos se faz necessário a presença de um bibliotecário que exerça suas funções com competência e tenha habilidade no domínio das novas tecnologias.

Essas são condições essenciais detectadas na pesquisa para se ter uma sociedade incluída digitalmente. Assim, o bibliotecário é tido como o elemento primordial para intermediar não só o acesso tradicional da informação nas unidades informacionais, mas também para auxiliar o usuário acerca do manuseio de ferramentas eletrônicas.

Visto que o profissional bibliotecário poderá contribuir com a formação de uma sociedade incluída digitalmente, capaz de utilizar as TIC's a favor da obtenção de informações e construção de seu conhecimento. E dessa forma auxiliar na formação de cidadãos com maior senso crítico e capaz de colaborar com o desenvolvimento do nosso país.

## 7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo desta pesquisa foi analisar como os bibliotecários que trabalham na Biblioteca Central Zila Mamede da Universidade Federal do Rio Grande do Norte têm desenvolvido suas competências e habilidades para atuarem com disseminadores da informação na Era digital. Os resultados obtidos na pesquisa afirmaram que os bibliotecários têm competência e habilidade para lidar com as tecnologias, como também desenvolver práticas de inclusão digital destinadas aos seus usuários.

Nota-se que este é um ponto relevante e de destaque na pesquisa, pois, se o bibliotecário é competente e habilidoso para lidar com as Tecnologias da Informação e Comunicação, unidas as práticas de inclusão digital, ele tem competência para solucionar as barreiras que impedem os usuários de fazer uso dessas tecnologias, considerando que o bibliotecário é a ponte para intermediar não só o acesso à informação tradicional, mas também o profissional que deve aproximar o usuário no manuseio das ferramentas eletrônicas.

Observe-se que um ponto negativo revelado na análise dos dados e que deve ser solucionado pelos bibliotecários da BCZM, é que os usuários não estão familiarizados com as tecnologias e, portanto não fazem uso das mesmas. Os bibliotecários devem buscar alternativas para inclusão digital desses usuários, pois, aprendendo a lidar com as tecnologias, eles irão obter resultados satisfatórios na recuperação da informação, e conseqüentemente adquirirão conhecimento.

Sabe-se que a inclusão digital é hoje condição básica para o desenvolvimento global. Promove de maneira rápida e eficiente a transmissão de informações e conseqüentemente o conhecimento.

Pode-se constatar que o mundo inteiro adota programas de capacitação com o objetivo de incluir digitalmente pessoas excluídas, para que elas aprendam a lidar com as tecnologias, e assim possam evitar a exclusão digital.

Constata-se que as técnicas de inclusão digital no Brasil vêm sendo discutidas, objetivando diminuir as diferenças sociais e a inclusão digital. Para diminuir essas diferenças, o governo elegeu a *internet* como a principal plataforma para universalizar o acesso à informação em conjunto com as tecnologias emergentes. Duas medidas emergenciais e essenciais foram tomadas pelo governo:



a primeira trata da acessibilidade universal as TIC's. A segunda, ações educacionais que promovem o desenvolvimento cognitivo da população para transformar a sociedade brasileira em uma sociedade do conhecimento.

É importante ressaltar o papel que as bibliotecas universitárias assumiram na educação brasileira, se mostrando uma organização responsável para facilitar e promover o acesso à inclusão digital. Ainda hoje, muitos usuários têm dificuldade em lidar com as tecnologias, e a inclusão digital só pode se tornar realidade com a democratização do acesso as TIC's.

Após análise realizada com a literatura existente e o tema em foco, pode-se concluir que os objetivos do estudo foram alcançados e os pontos negativos revelados pela pesquisa de campo podem vir a ser sanados. Isto porque se de um lado os usuários não estão familiarizados com as novas tecnologias, por outro a biblioteca universitária possui um quadro de bibliotecários jovens e empreendedores, isto é, com competência e habilidade para promover cursos e treinamentos que venham a suprir essas lacunas.

Portanto, observa-se a relevância do estudo elaborado, pois o mesmo permitiu a compreensão e entendimento das questões que circundam a inclusão digital no âmbito universitário. Bem como, contribuiu com a possibilidade de ratificar a importância do profissional bibliotecário em acompanhar os avanços tecnológicos, tornando-se competente e hábil para atuar na Era da Sociedade do Conhecimento e dessa forma contribuir com a construção de uma sociedade mais justa e igualitária em nosso país.

## REFERÊNCIAS

ABMES. **Inep divulga primeiros dados do Censo da Educação Superior 2011.** Disponível em <<http://www.abmes.org.br/abmes/noticias/detalhe/id/660>>. Acesso em: 02 nov. 2012.

ATAÍDE, Maria Elza Miranda. O lado perverso da globalização na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 26, n. 3, p.1-3, 1997.

BRASIL. Portal de Governo Eletrônico do Brasil. **Inclusão Digital.** Disponível em: <[governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital](http://governoeletronico.gov.br/acoes-e-projetos/inclusao-digital)>. Acesso em: 25 out. 2012.

CRUZ, Renato. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital.** São Paulo: Instituto Ethos, 2004. 112 p.

FARIAS, Maria Giovanna Guedes; FREIRE, Isa Maria. A inclusão da Comunidade Santa Clara na sociedade da informação: proposta de trabalho. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 8, n. 1, p. 87-102, jul./dez. 2010.

LEAL, Sayonara; BRANT, Sandra. Políticas de inclusão digital no Brasil: a experiência da formação dos monitores dos telecentros GESAC. **Liinc em revista**, Rio de Janeiro, v. 8, n. 1, p. 88-108, 2012. Disponível em: <http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011778&dd1=d4fcc>. Acesso em: 16 dez. 2012.

MASSENSINI, Rogério Luís. Inclusão Digital: sob a ótica da cidadania plena. **Datagramazero**, [s.l.], v. 12, n. 2, p.1-9, 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000010073&dd1=24d52>>. Acesso em: 12 set. 2012.

MIRANDA, Antonio; MEDEIROS NETO, Benedito. Uso da tecnologia e acesso à informação pelos usuários do programa Gesac e de ações de inclusão digital do governo brasileiro. **Inclusão Social**, Brasília, v. 3, n. 2, p. 78-93, 2010.

NERI, Marcelo (Org.). **O início, o Fim e o Meio Digital: Cobertura, Capacidades e Conectividade.** Disponível em: <<http://www.cps.fgv.br/cps/vivo/>>. Acesso em: 18 out. 2012.

RIBEIRO, Rejane M.. A tecnologia da informação e comunicação (tic): fator condicionante da inovação em bibliotecas universitárias. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 9, n. 2, p. 41-48, jan./jun. 2012.

ROCHA, Marisa Perrone Campos. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 1, p.40-49, 2000.

RODRIGUES, Bruno César; CRIPPA, Giulia. A recuperação da informação e o conceito de informação: o que é relevante em mediação cultural?. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 16, n. 1, p. 45-64, Jan./Abr. 2011.

SILVA, Edna Lúcia da; LOPES, Marililsensee. A internet, a mediação e a desintermediação da informação. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 12, n. 2, abr./2011.

SILVA, Patrícia Maria. Sistemas de Informação em Bibliotecas: o comportamento dos usuários e bibliotecários frente às novas tecnologias de informação. **Revista Digital de Biblioteconomia & Ciência da Informação**, Campinas, v. 5, n. 2, p. 1-24, jul./dez. 2007. Disponível em <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000005188&dd1=a4549>> Acesso em: 28 nov. 2012.

SILVIA, Patrícia Maria. O comportamento dos usuários de bibliotecas em sistemas de informação. **Transinformação**, Campinas, v. 20, n. 3, p. 255-263, set./dez. 2008. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000000508&dd1=f6bfd>>. Acesso em: 24 out. 2012.

SIQUEIRA, Jessica Câmara. A NOÇÃO DO TERMO 'INFORMAÇÃO: revisão de literatura. **Brazilian Journal Of Information Science**, Marília, v. 5, n. 1, p.73-96, 2011.

SOUZA, Elisabete Gonçalves. Sociedade da informação e reestruturação produtiva: crítica à dimensão utilitarista do conhecimento. **Transinformação**, Campinas, v. 23, n. 3, p.219-226, 2011. Disponível em: <<http://www.brapci.ufpr.br/documento.php?dd0=0000011531&dd1=ed761>>. Acesso em: 08 out. 2012.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil: Livro Verde**. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 195 p.

TAVARAYAMA, Rodrigo; SILVA, Regina Célia Marques Freitas; MARTINS, José Roberto. A sociedade da informação: possibilidades e desafios. **Nucleus**, [S.l.], v. 9, n. 1, p.253-262, 2012.

WERTHEIN, Jorge. A sociedade da informação e seus desafios. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p.71-77, 2000.

## **APÊNDICES**

**APÊNDICE A – QUESTIONÁRIO APLICADO****UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO NORTE  
CENTRO DE CIÊNCIAS SOCIAIS APLICADAS  
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO  
CURSO DE BIBLIOTECONOMIA****QUESTIONÁRIO****1. Faixa etária:**

- 22 – 29 anos  
 30 – 34 anos  
 35 – 39 anos  
 mais de 40 anos

**2. Considera-se familiarizado (a) com o uso das Tecnologias da Informação e Comunicação?**

- Sim  Não

**3. Durante sua formação acadêmica, você teve oportunidade de cursar alguma disciplina relacionada às Tecnologias da Informação e Comunicação? Se sim, quais?**

- Sim  Não
- 
- 

**4. No seu ambiente de trabalho, quais Tecnologias da Informação e comunicação você costuma utilizar?**

- periódicos eletrônicos  
 redes de informação  
 Bases de dados  
 e-mails  
 Softwares  
 outros: \_\_\_\_\_

**5. A falta da *internet* impossibilita suas funções no trabalho?**

- Sim  Não

**6. Quais as atividades que você realiza na biblioteca usando o computador, sem acesso à *Internet*?**

- Escuto música
  - Uso o computador para estudar
  - Uso o computador para escrever textos
  - Uso o computador para criar banco de dados ou planilhas eletrônicas
  - Não uso o computador
  - Outros; Quais?
- 

**7. Você costuma realizar cursos de capacitação relacionados às Tecnologias da Informação e Comunicação? Caso sim, informe a periodicidade.**

- Sim( ) Não
- todo ano
- a cada 2 anos
- a cada 3 anos ou mais

**8. Você considera que a biblioteca ofereça serviços digitais que atendem aos seus usuários potenciais?**

- Sim( ) Não

**9. Em sua opinião, utilizando como suporte as Tecnologias da Informação e Comunicação, quais serviços à biblioteca ainda poderia oferecer aos seus usuários?**

---

---

**10. Em sua opinião, os usuários estão familiarizados com os serviços digitais que a biblioteca oferece?**

- Sim( ) Não

**11. Você costuma ensinar o modo de utilização dos serviços digitais da biblioteca aos usuários com eventuais dúvidas?**

- Sim( ) Não

**12 - Quais as habilidades que você acha mais importante para a qualidade na prestação de serviços na biblioteca?**

- cooperação - flexibilidade
- criatividade - visão empreendedora
- conhecimento de outro idioma - capacidade de falar em público
- domínio das tecnologias - conhecimentos gerenciais.

**13 - Quais as competências que você acha mais importante para a excelência no desempenho das atividades?**

- ( ) capacidade empreendedora - ser comunicativo
- ( ) criativo - inovador
- ( ) saber negociar - ter capacidade para planejar, organizar e liderar
- ( ) ser assertivo na hora de tomar decisões - ter flexibilidade e agilidade em situações inesperadas