

ARTIGO

Recebido em:  
27/12/2013

Aceito em:  
14/08/2014

*Encontros Bibli: revista eletrônica de biblioteconomia e ciência da informação*, v. 19, n.41, p. 157-174, set./dez., 2014. ISSN 1518-2924. DOI: 10.5007/1518-2924.2014v19n41p157

**A exclusão digital e sua interferência no processo de desenvolvimento em competência informacional dos usuários da biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Minas Gerais (SENAI/MG) do município de Matozinhos**

*The digital exclusion and its interference in the development process in information literacy of the users of the National Service of Industrial Learning Minas Gerais (SENAI/MG) library city of Matozinhos*

Alejandro de Campos PINHEIRO<sup>1</sup>

**RESUMO**

O artigo discute como a exclusão digital pode prejudicar os usuários da biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI/MG) do município de Matozinhos no seu processo de desenvolvimento em competência informacional. Com o intuito em descobrir, identificar os interesses e conhecer os hábitos de seus usuários, a biblioteca do SENAI/MG de Matozinhos, em parceria com a biblioteca do SENAI/MG de Pedro Leopoldo elaborou e aplicou um questionário para todos os alunos de forma a aperfeiçoar os produtos e serviços oferecidos. Dentre as diversas questões aplicadas haviam algumas relacionadas sobre o conhecimento da área de informática, as quais foram essenciais para fundamentar as relações entre exclusão digital e a competência informacional. Por meio da análise dos resultados identificou-se que o consultante possui dúvidas, dificuldades e ausência de conhecimento básico suficiente para a utilização do computador e dos softwares nele encontrados. Esses fatores inibem a sua iniciativa em descobrir o funcionamento dessa ferramenta e o impedem de possuir autonomia suficiente para realizar pesquisas na internet, desenvolver os trabalhos escolares e conhecer as fontes de informação adequadas.

**PALAVRAS-CHAVE:** Biblioteca. Competência Informacional. Estudo de Usuários. Exclusão Digital. Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial.



v. 19, n. 41, 2014.  
p. 157-174  
ISSN 1518-2924



Esta obra está licenciada sob uma [Licença Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<sup>1</sup> Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial - [alejandrocamos29@gmail.com](mailto:alejandrocamos29@gmail.com)

## **ABSTRACT**

The article discusses how the digital exclusion can harm users of the National Industrial Apprenticeship Service (SENAI/MG) of the city of Matozinhos library on your development process in information literacy. In order to discover, identify interests and know the habits of its users, the library of SENAI/MG Matozinhos, in partnership with the library of SENAI/ MG Pedro Leopoldo developed and applied a questionnaire to all students in order to improve the products and services offered. Among the various issues had applied some related knowledge about the information technology area, which were essential to establish the relationship between the digital exclusion and information literacy. Through the analysis of the results identified that the asker has doubts, difficulties and lack sufficient for the use of computer software and found it basic knowledge. These factors inhibit its initiative to uncover the workings of this tool and keep you from having enough time to conduct research on the Internet, develop their homework and know the appropriate information sources autonomy.

**KEYWORDS:** Library. Information Literacy. Study Users. Digital Exclusion. National Industrial Apprenticeship Service.

## **1 INTRODUÇÃO**

As evoluções dos equipamentos eletrônicos e eletrodomésticos são obtidas por meio de constantes pesquisas realizadas em laboratórios, com o objetivo em satisfazer o cliente e estimulá-lo na aquisição do produto mais atual e moderno. Cientistas, engenheiros e pesquisadores têm desenvolvido cada vez mais para a sociedade, produtos inovadores, sensíveis, compactos, dinâmicos que permitem o seu transporte com comodidade, conforto e segurança. As novas tecnologias têm proporcionado à humanidade inúmeras vantagens em diferentes esferas, seja na medicina, engenharia, inclusive na área educacional. Por ser um ambiente de intermediação entre o usuário e a informação, as bibliotecas também participam deste processo de inovação, no qual o uso dos recursos digitais perde o estigma de concorrência e passa a ser um forte aliado.

A criação de blogs, sites, páginas em redes sociais são as novas estratégias utilizadas pelas unidades de informação muito eficientes para transmitir a informação necessária, além de ser um ambiente interativo, lúdico que permite uma maior interação e aproximação com o usuário. Não há dúvidas de que as tecnologias de informação e comunicação tornaram parceiras das unidades de informação para a busca, uso e recuperação da informação, mas vale ressaltar, que é necessária a orientação do bibliotecário para o seu usuário, quanto ao uso correto da tecnologia, para que seja utilizada de forma adequada em todo o seu potencial.

As tecnologias da informação têm contribuído para estreitar os canais de comunicação entre os indivíduos não se limitando apenas a conversas informais, mas também utilizada para realizar transações comerciais, negócios, estudos entre outros, o que tem facilitado às atividades humanas. No entanto, a rápida atualização da tecnologia ainda é uma realidade distante de muitas pessoas, uma vez que existem disparidades socioeconômicas, impedindo que diversas camadas da população possuam condições para a aquisição dos aparelhos eletrônicos, sejam eles antigos ou de última geração, ampliando assim, a desigualdade social e a exclusão digital no mundo contemporâneo.

Para que fosse possível identificar o perfil dos usuários da biblioteca, constatou-se a necessidade de elaborar e aplicar um questionário, com o objetivo de coletar as informações sobre seus hábitos e interesses. Este instrumento de coleta de dados foi o primeiro passo fundamental para descobrir se a biblioteca cumpre com a sua missão em disponibilizar a informação de que o usuário necessita e se os seus produtos e serviços ofertados são bem recebidos por eles. No entanto, para a contribuição na construção deste artigo, as questões analisadas foram àquelas específicas para a área de informática, com o intuito de conhecer o grau de habilidade dos usuários em relação ao uso dos recursos tecnológicos.

O presente artigo ainda discute os conceitos de exclusão digital, competência informacional e sua relação direta com os usuários da biblioteca do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial (SENAI) em Matozinhos, de modo a esclarecer como a ausência de conhecimento prévio no manuseamento de um computador ou um software pode interferir e dificultar na produção de conhecimento.

## **2 HISTÓRICO DA BIBLIOTECA E DO SENAI DE MATOZINHOS**

Em 1942, um grupo de empresários liderados por Eivaldo Lodi, Roberto Simonsen e Américo Renê Gianetti propôs a criação de uma instituição de ensino profissionalizante, visando à geração e disseminação de conhecimento aplicado ao setor industrial. Assim é criado o SENAI, uma das entidades do Sistema FIEMG (Federação das Indústrias de Minas Gerais), que é composto ainda pelo SESI

(Serviço Social da Indústria), IEL (Instituto Euvaldo Lodi), CIEMG (Centro Industrial e Empresarial de Minas Gerais) e atua com o objetivo de contribuir no desenvolvimento da indústria mineira e brasileira.

O SENAI de Matozinhos foi inaugurado no dia 06 de março de 2004. Oferece cursos na área de Eletricidade, Metalmeccânica, Moda, Corte e Costura, Administração e Informática nas modalidades de aprendizagem, técnico, aperfeiçoamento e qualificação. A unidade possui 1000 alunos e conta com quarenta profissionais, entre instrutores, pedagogos, supervisores administrativos, bibliotecário, gerente, secretária, atendentes administrativos, estagiários e auxiliares de serviços gerais.

A biblioteca do SENAI Matozinhos funciona de segunda a sexta de 07:30h as 22:30h, possui vinte e oito metros quadrados e atende os alunos e os funcionários da unidade. O seu acervo, em processo de expansão e inclusão de sistema automatizado, é constituído por aproximadamente três mil exemplares entre livros, CDs e DVDs possui assinaturas de periódicos e revistas em quadrinhos. A biblioteca disponibiliza aos usuários pontos de acesso à internet, orientação a pesquisas, normalização de trabalhos e espaço para a realização de estudos e leitura. A gestão da unidade é feita por um bibliotecário e por uma estagiária, de modo que o funcionamento da biblioteca seja realizado de forma integral, ininterrupto, a fim de atender as necessidades dos usuários que utilizam o espaço nos três turnos. Esta unidade de informação contribui no processo de ensino-aprendizagem aos mais de mil alunos ao disponibilizar aos mesmos o acesso a uma diversidade de obras especializadas, nos formatos de livros, DVD's e periódicos.

### **3 EXCLUSÃO DIGITAL**

A exclusão digital se refere a um fenômeno limitado ao universo dos incluídos e excluído. A oposição entre acesso e não acesso é uma generalização razoável quando se trata de serviços públicos ou de bens tradicionais de consumo intermediário. Para aferir a exclusão digital, contudo, o número de proprietários de computador ou de pessoas com acesso à Internet é uma medida primitiva demais, já que vários outros fatores devem ser considerados:

o tempo disponível e a qualidade do acesso afetam decisivamente o uso da Internet; as tecnologias da informação e comunicação são muito dinâmicas e requerem constantes atualizações de *hardwares*, *softwares* e dos sistemas de acesso, que exigem um investimento regular por parte do usuário para não ficarem obsoletos.

O obstáculo da exclusão digital apresenta-se como um dos grandes desafios deste início de século, com importantes consequências nos diversos aspectos da vida humana

na contemporaneidade. As desigualdades entre pobres e ricos entram na era digital e tendem a se expandir com a mesma aceleração das novas tecnologias.

Atualmente, o mercado de trabalho busca por um profissional, com capacidade de aprendizagem constante, que se adapte a mudanças com facilidade, que saiba trabalhar em equipe e que domine a linguagem das novas tecnologias de comunicação e informação. Assim, o profissional hoje requerido deve ser alfabetizado não apenas nas letras, mas também no aspecto digital.

A biblioteca por ser um espaço multidisciplinar e cultural tem a função de amenizar o déficit da exclusão digital dos seus usuários, não apenas em disponibilizar e facilitar o acesso aos computadores, internet, mas deve estar preparada para instruir, ensinar ao consulente a melhor forma de utilizar as novas tecnologias que possam contribuir no seu processo de ensino-aprendizagem.

Há alguns termos referentes à exclusão digital, as expressões infoexclusão e apartheid digital, por exemplo, são definidas como a exclusão de oportunidades de acesso às novas tecnologias da comunicação e informação. A infoexclusão possui um significado bem mais amplo consistindo em como todo e qualquer tipo de exclusão informacional que uma pessoa ou grupo social possa estar submetido.

Segundo o Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia (2008, p. 175), exclusão digital é denominado fosso digital que consiste em:

Expressão metafórica de origem norte-americana para designar os desníveis existentes em relação à capacidade de acesso aos recursos e serviços informacionais, notadamente aqueles providos pela Rede. Assim, investimentos devem ser realizados para aumentar o nível de conectividade das populações mais carentes visando diminuir esse tipo de iniquidade social.

Os conceitos acima supracitados referentes à exclusão digital mostra a sua ligação com a desigualdade social, que compreende os diversos tipos de desigualdade: de oportunidade, escolaridade, renda, como também de acesso as novas tecnologias e a falta de conhecimento para utilizá-las.

A desigualdade social acompanha o Brasil desde o período colonial, passando pelo fim da escravidão e permanecendo na sociedade da informação. Ela se expande com a falta de oportunidades aos indivíduos que se mantêm a margem da sociedade, não sendo estes capazes de concorrer em nível de igualdade com os demais. É responsável por influenciar diversos setores da sociedade, inclusive no aspecto educacional, com a dificuldade no acesso aos recursos tecnológicos, como computadores, *notbooks*, *tablets* e internet.

Ainda que a exclusão digital esteja relacionada à desigualdade social, devido à ausência de condições financeiras de determinada parcela da população para a aquisição de bens tecnológicos de última geração, esta exclusão também se refere ao fato de que os indivíduos possuam desconhecimento suficiente para manusear ou compreender como utilizar os produtos tecnológicos. “Usam produtos digitais como consumidores (da nova mídia, por exemplo), mas não se dispõem mais a desenvolver habilidades digitais de manejo próprio”. (DEMO, 2005, p. 37)

O fato destas pessoas sentirem a necessidade de acessarem as novas tecnologias disponíveis, não se deve pensar que elas estarão providas dessas tecnologias ou mesmo serão delas conhecedoras. De acordo com Pierre Lévy (1999, p. 238) é necessário que haja condição para o uso das tecnologias:

[...] não basta estar na frente de uma tela, munido de todas as interfaces amigáveis que se possa pensar, para superar uma situação de inferioridade. É preciso antes de mais nada estar em condições de participar ativamente dos processos de inteligência coletiva que representam o principal interesse do ciberespaço.

#### **4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL**

A competência informacional aparece como uma necessidade vinculada à origem e disponibilização das mais diversas tecnologias de informação e de comunicação para a produção, tratamento, organização, disseminação, acesso e uso de informações. Assim, as informações são produzidas com uma rapidez

imensurável, que o usuário pode ter o seu acesso eficaz comprometido, uma vez que o ambiente digital é vasto e pode direcioná-lo a conteúdos distintos da sua busca original.

As tecnologias da informação e comunicação (TIC's) evoluíram rapidamente nos últimos anos, ampliando e facilitando o acesso dos indivíduos ao ambiente digital e informacional. Entretanto, o excesso de informações disponíveis no mundo virtual, a maioria das vezes não seguem um parâmetro de excelência em suas publicações como aquele verificado nos documentos impressos. Elementos como autoria, editora, conselho editorial são indicadores de que o documento foi avaliado por uma equipe responsável contendo veracidade em suas informações. Na internet, isso também é possível, mas necessita conhecimento e técnica de recuperação de informações. É preciso saber filtrar entre aquela dimensão de informações que são disponibilizadas, as obras e informações realmente relevantes. A aplicação dos conhecimentos e técnicas biblioteconômicas é bastante importante, nesse momento.

De acordo com as Diretrizes, “O bibliotecário pode ajudar os usuários no acesso a internet e minimizar as frustrações resultantes das buscas por informação. O importante é saber selecionar da internet as informações relevantes e de qualidade, no menor tempo possível.” (FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECAS E INSTITUIÇÕES, 2002, p. 19). Dessa forma, o profissional da informação contribuirá para que o seu público conheça os indicadores de qualidade das fontes de informação disponíveis na internet, além de propiciar o desenvolvimento de suas habilidades em competência informacional.

A competência informacional muito discutida no Brasil e no mundo, principalmente na área da Biblioteconomia, aborda que o indivíduo deve desenvolver habilidades de procurar, identificar, avaliar e utilizar a informação. Kuhlthau apud Campello (2006, p. 69) apresenta claramente sete estágios que representam as ações de busca e uso das fontes de informação, essencial para se compreender como ocorre o processo de aprendizagem no contexto da biblioteca:

Estágio 1 – Início (pensar sobre a tarefa, problema ou projeto proposto e identificar possíveis tópicos ou questões para pesquisar, sentimento de incerteza);  
Estágio 2 – Seleção (escolher um tópico ou questão para explorar, sentimento de otimismo);  
Estágio 3 – Exploração (perceber inconsistências e incompatibilidade nas informações e nas ideias encontradas, sentimento de confusão);  
Estágio 4 – Formulação (formar uma perspectiva focalizada a partir da informação encontrada, sentimento de clareza);  
Estágio 5 - Coleta (reunir e documentar informação relacionada ao foco estabelecido, sentimento de confiança);  
Estágio 6 – Apresentação (relacionar e expandir a perspectiva focalizada para apresentar à comunidade de aprendizes, sentimento de satisfação ou desapontamento);  
Estágio 7 – Avaliação (refletir sobre o processo e o conteúdo da aprendizagem, sentimento de que desenvolveu seu próprio processo de busca de informação)

De acordo com Campello (2005), a ausência de uma definição do termo competência informacional fez com que os autores o descrevessem, ao invés de conceituá-lo. Segundo o relatório da *American Librarian Association* (ALA), em 1989, diz que

Para ser competente em informação a pessoa deve ser capaz de reconhecer quando precisa de informação e possuir a habilidade para localizar, avaliar e usar efetivamente a informação. [...] Em última análise, pessoas que têm competência em informação são aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar a informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas.

Ainda para ratificar essa ideia, Kuhlthau (1996, p. 26) discorre que para os usuários serem competentes em informação é preciso que estejam “preparados para aplicar habilidades informacionais e de uso da biblioteca ao longo de sua vida. Ou seja, uma pessoa competente em informação domina as habilidades necessárias para desenvolver o processo de pesquisa”.

Após esta breve apresentação sobre competência informacional questiona-se, será que os usuários da biblioteca do SENAI/MG de Matozinhos estão preparados para realizarem busca pela informação na internet? Sabem diferenciar fontes confiáveis das demais? Possuem habilidades suficientes para discernimento das informações que o ambiente digital os oferece? Os seus conhecimentos para manusearem um computador são suficientes? Estas e outras indagações puderam ser respondidas a partir da metodologia utilizada de estudos de usuários.

## 5 ESTUDO DE USUÁRIOS

Estudos de usuários são investigações realizadas com o intuito de identificar a necessidade de informação do consulente, bem como descobrir se a fonte de informação utilizada é satisfatória. O usuário possui peculiaridade, mas também possui qualidades comuns a outros indivíduos, bem como precisa da mesma informação e a solicita de formas distintas. Procurar compreender o indivíduo que necessita de informação é estudar o ser humano no seu ambiente social considerando suas características particulares.

“É uma investigação que objetiva identificar e caracterizar os interesses, as necessidades e os hábitos de uso de informação de usuários reais ou potenciais de um sistema de informação.” (DIAS; PIRES, 2004, p. 11).

Por meio destes estudos, é possível identificar quais são as finalidades com que os indivíduos usam a informação e quais são os fatores que podem afetar o seu uso. Assim, os usuários são estimulados a exteriorizar as suas necessidades conhecidas e simultaneamente assumem a responsabilidade de que as necessidades de informação sejam atendidas pelas unidades de informação. (FIGUEIREDO, 1994, p. 7)

O estudo de usuários permite uma aproximação entre a biblioteca e comunidade, uma vez que se torna um canal de comunicação entre os mesmos, de modo que a unidade de informação possa compreender a real utilização dos seus produtos e serviços e as possíveis demandas para os mesmos. Este instrumento é fundamental para auxiliar na gestão da biblioteca permitindo que sejam alocados os recursos necessários na época adequada.

Cunha (1982) corrobora a existência de duas categorias de pesquisas de estudo de usuários. A primeira é direcionada a unidade de informação, que analisa o usuário desde o momento que ele começa a se relacionar com o ambiente da biblioteca. A segunda é voltada para o usuário, que investiga quais são suas ações, métodos para encontrar e satisfazer suas necessidades informacionais.

Estes dois tipos de estudos citados por Cunha (1982) podem ser classificados, como abordagem tradicional, método mais utilizado ao longo do

tempo, e abordagem alternativa, método que propõe uma nova forma de se estudar o usuário e que vem acrescentar à abordagem tradicional.

Segundo a abordagem tradicional, os estudos de usuários são voltados mais para o sistema, ou seja, para a unidade de informação analisada. Procura criar categorias nas quais possam inserir os usuários que são classificados de acordo com as características sócio-demográficas. Os estudos da abordagem tradicional procuram identificar qual a fonte de informação mais utilizada, se os serviços e produtos ofertados pela biblioteca atendem adequadamente as necessidades dos seus usuários, entre outros.

A abordagem alternativa é direcionada para o usuário, já que deseja compreender as suas reais necessidades de informação, conhecer os seus procedimentos de busca pela informação e como realizará o uso da mesma. As categorias criadas, ao contrário da abordagem tradicional, não são para generalizar e sim para compreender o comportamento do usuário como um ser individual, com demandas diferenciadas, inseridos em conjunturas distintas.

## **6 METODOLOGIA**

Cunha (1982) apud Pinheiro e Jesus (2013, p. 6) apresenta três grandes técnicas para realização dos Estudos de Usuários:

- a) Análise documentária: documentos são analisados, sem contato direto com o usuário.
- b) Observação: observa-se o usuário, sem interagir com ele.
- c) Perguntas: interação com o usuário, por meio de perguntas como em questionários e entrevistas.

Este trabalho utilizou a técnica de questionário<sup>2</sup> impresso, com questões abertas e fechadas. O bibliotecário foi pessoalmente às salas de aula e ao

---

<sup>2</sup> O questionário foi elaborado em conjunto com a biblioteca do SENAI de Pedro Leopoldo, que foi utilizado como ferramenta para a criação do artigo apresentado no XXV Congresso Brasileiro de Biblioteconomia e Documentação. Para o presente artigo utilizou-se o mesmo questionário, mas com foco maior nas questões voltadas a área de Informática e a análise realizada é referente apenas aos usuários da biblioteca do SENAI de Matozinhos. Questionário elaborado pelas bibliotecas do SENAI de Matozinhos e Pedro Leopoldo, disponível em: form>. Acesso em: 26 dez. 2013.

setores de trabalho da instituição e explicou aos alunos, instrutores e demais funcionários, no que se consistia o questionário, o seu objetivo, a importância de que todos respondessem. A apresentação e a aplicação do questionário duraram cerca de 20 minutos, o que oportunizou maior aproximação entre bibliotecário e os usuários da unidade de informação. Para atingir as características de uma abordagem alternativa, a entrevista seria a técnica mais adequada, porém optou-se pela formulação de perguntas abertas, para que o indivíduo ficasse mais a vontade para expressar suas ideias e concepções.

Em uma primeira tentativa, foi realizado um pré-teste do questionário em uma turma para verificar se as questões estavam coerentes e se os alunos compreenderam a proposta inicial. Se não havia perguntas ambíguas, mal formuladas ou com erros ortográficos. Ao constatar que o instrumento estava de acordo com o objetivo, foi colocado em execução para as demais turmas e setores de trabalho da instituição.

Com o intuito em envolver todos os usuários da instituição e levantar o maior número de dados possíveis foram impressos 1000 questionários. Para a realização deste estudo analisou-se 300 questionários, nos quais 100 pertenciam a cada um dos turnos, manhã, tarde e noite. Criou-se por meio da ferramenta colaborativa, *Googledocs*, o mesmo questionário, mas em formato virtual, de modo a inserir as respostas do questionário impresso no questionário eletrônico, de modo a facilitar a compilação e estudo das informações obtidas.

O questionário possibilitou identificar o perfil dos usuários e analisar como ocorre o seu comportamento perante os recursos tecnológicos, suas dificuldades, angústias e como a biblioteca pode contribuir para amenizar a sua deficiência no ambiente digital. As análises e os resultados estão apresentados a seguir.

## **7 ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Selecionou-se uma amostra de 300 questionários de maneira a contemplar, usuários de ambos os sexos, dos turnos da manhã, tarde e noite.

Grande parcela dos pesquisados se encontram na faixa etária entre 14 e 24 anos, são estudantes de curso técnico e já concluíram o Ensino Médio.

Em relação ao questionário foram analisadas somente as questões pertinentes à área de informática, e perguntas referentes ao usuário, suas necessidades, hábitos e comportamento informacional, que relacionadas poderão corroborar que a exclusão digital interfere e prejudica o processo de desenvolvimento em competência informacional.

Como a internet é considerada o principal veículo de acesso para pesquisa na atualidade, questionou-se sobre o comportamento dos usuários na utilização do site de busca Google e foram obtidas as seguintes respostas:

Quadro 1. **Comportamento no Google.**

Fica com as informações do primeiro site da página de resultados	9%
Olha todos os sites da primeira página de resultados para colher informações variadas	43%
Confere as informações encontradas em livros da área antes de começar a escrever	13%
Faz a pesquisa utilizando textos dos materiais encontrados, sem modificações	17%
Compara textos de alguns autores para ter ideias e criar seu próprio texto	19%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários desenvolvido pelas Bibliotecas do SENAI/MG de Matozinhos e Pedro Leopoldo

Verifica-se, portanto, a importância em se criar métodos para mostrar ao usuário que o Google é uma poderosa ferramenta de pesquisa e que deve ser utilizado em conjunto com os livros e outras fontes confiáveis de informação. É necessária que haja alianças feitas com os instrutores da unidade, para que exijam trabalhos baseados em livros e periódicos, uma estratégia para fazer com que os alunos desenvolvam o hábito de consultar mais este tipo de material. Dessa forma, o aluno estará efetivamente buscando a informação ao utilizar diversas fontes fidedignas com a orientação devida do bibliotecário, o que contribuirá para sua posterior autonomia neste processo e no desenvolvimento da sua competência informacional.

Quadro 2. **Acesso a computador.**

Tenho em casa com internet	72%
Tenho em casa sem internet	10%
Não tenho em casa	3%
Só tenho acesso em lan house	9%
Só tenho acesso na escola	1%
Só tenho acesso na casa de amigos/familiares	5%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários desenvolvido pelas Bibliotecas do SENAI/MG de Matozinhos e Pedro Leopoldo

A maioria dos participantes respondeu que possuem computador em casa com acesso a internet, o qual pode perceber que este equipamento se encontra acessível a uma significativa parcela dos usuários. Entretanto, a condição de possuir o computador não se relaciona ao fato do consulente saber manuseá-lo de forma adequada. Muitos usuários que utilizam os terminais de informática da biblioteca apresentam dificuldades no uso dos equipamentos e solicitam constantemente ajuda do bibliotecário, para ligar, digitar e inserir cd e *pen drive*.

Quadro 3A. **Conhecimentos de informática.**

	Word	Excel	Power Point
Domino	51%	27%	38%
Uso razoavelmente	39%	51%	44%
Conheço mais não sei usar	9%	18%	15%
Não conheço	2%	4%	3%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários desenvolvido pelas Bibliotecas do SENAI/MG de Matozinhos e Pedro Leopoldo

Constata-se que os usuários usam razoavelmente *softwares* como *Word*, *Excel* e *Power Point*. Apesar dessas respostas tem-se observado durante o acompanhamento do uso dos terminais de informática, a dificuldade dos usuários em acessar funções básicas destes softwares, desde a digitação de um simples currículo até a normalização de um trabalho de conclusão de curso. Observou-se também que, muitos usuários desconhecem estes softwares, no âmbito de nunca terem ouvido falar sobre os mesmos, como ignoram as suas funcionalidades e o modo de utilização.

Quadro 3B. **Conhecimentos de Informática.**

	Internet
Domino	71%
Uso razoavelmente	27%
Conheço mais não sei usar	2%
Não conheço	0%

Fonte: Questionário de Estudo de Usuários desenvolvido pelas Bibliotecas do SENAI/MG de Matozinhos e Pedro Leopoldo

Em relação à internet por meio da observação e acompanhamento durante os processos de pesquisa, verifica-se que este “domínio” refere-se ao uso de redes sociais, sites de jogos e entretenimento. No entanto, examina-se constantemente a dificuldade dos alunos em buscar informações de fontes confiáveis, como procurar, qual critério utilizar na seleção dos sites, catálogos online de bibliotecas, inclusive o que realiza a circulação do acervo. Esta ausência de conhecimento por parte dos usuários demonstra que, ainda precisam do bibliotecário para ajudá-los durante o processo de busca e recuperação da informação, o que os deixam cada vez mais distante em atingirem um patamar de competência informacional.

Contata-se, que os alunos possuem dificuldades na utilização de ferramentas online, como por exemplo, os catálogos em linha. Desconhecem os operadores booleanos, processos de filtragem de busca por autor, título ou data. Assim, é imprescindível que o bibliotecário oriente, acompanhe os usuários nos processos de busca e uso da informação, de forma que acessem e utilizem fontes confiáveis, além de promover a educação dos seus usuários e o desenvolvimento de suas habilidades informacionais.

## **8 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A tecnologia existente juntamente com as atuais torna-se uma grande barreira da informação, pois o simples fato de desconhecimento do usuário em como acessar, manusear e realizar outros procedimentos pelo e no computador impede a construção de sua autonomia em seu processo de busca pela informação. A ausência dessas habilidades é algo preocupante no contexto atual, uma vez que, a tecnologia é utilizada em diversas áreas, seja no ambiente

educacional, econômico ou político. Esta falta de domínio é ampliada cada vez mais, já que a desigualdade social ainda é um fator que impede o acesso equitativo aos bens tecnológicos, o que contribui para o aumento da exclusão digital.

A exclusão digital é um fator que colabora para que o usuário da biblioteca do SENAI de Matozinhos possua ainda mais dificuldades no desenvolvimento do seu processo de competência informacional, uma vez que ele não possui o domínio das tecnologias, as ações de busca e recuperação da informação, a identificação de fontes confiáveis da Internet fica comprometida, já que o consulente não apresenta segurança na utilização das ferramentas fundamentais. O conhecimento básico sobre o uso de computadores e internet é essencial como pré-requisitos de acesso ao emprego na atualidade.

A partir dos dados coletados por meio da aplicação do questionário foi possível constatar que, aqueles usuários da biblioteca que possuem noção prévia de uso de computador, quando eles iniciam o percurso de busca de informações na internet, apresentam grande dependência dessas informações apresentadas nas primeiras páginas do site buscador e não possuem discernimento suficiente para a avaliação crítica das fontes de informação. Têm grande dificuldade distinguir uma fonte confiável, fidedigna de outra que pode apresentar informações sem veracidade. Dessa forma, necessitam de intervenções por parte do bibliotecário, para que possua a orientação e o direcionamento adequado, pois é o profissional qualificado e habilitado e que irá conduzi-lo para as informações idôneas e assim, contribuir no seu desenvolvimento de processo em competência informacional.

De forma a reverter os dados apresentados neste estudo percebe-se a necessidade de que haja um trabalho interdisciplinar entre o bibliotecário e o instrutor de informática, alinhado com as diretrizes pedagógicas da instituição, com o objetivo de amenizar as deficiências expostas pelos usuários da biblioteca desde o momento de início pela busca da informação solicitada.

Assim, os profissionais acima supracitados propõem a realização de oficinas no laboratório de informática com a simulação de buscas para apresentar fontes críveis e outras sem credibilidade. Esta proposta permite que

os usuários se ambientem ao universo digital e contribui para adquirir habilidades nos processos de busca e recuperação da informação. É fundamental também que ambos os profissionais promovam a introdução dos alunos no uso dos instrumentos de informática capacitando-os para o conhecimento de programas básicos, de forma a facilitar sua futura inserção no mercado de trabalho e motivá-los para o uso de novas tecnologias.

## REFERÊNCIAS

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION - ALA. Presential Comittee on Information Literacy. **Final Report**. Chicago: ALA, 1989. Disponível em: <<http://www.ala.org/acrl/publications/whitepapers/presidential>>.

Acesso em: 30 jun. 2013.

CAMPELLO, B.; ABREU, V. L. F. G. Competência informacional e formação do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 10, n. 2, p. 178-193, jul./dez. 2005.

CAMPELLO, Bernadete. A escolarização da competência informacional. **Revista Brasileira de Biblioteconomia e Documentação**: Nova Série, São Paulo, v.2, n.2, p. 63-77, dez. 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da; CAVALCANTI, Cordélia Robalinho de Oliveira. Dicionário de Biblioteconomia e Arquivologia. Brasília: Briquet de Lemos, 2008.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudos de usuários de informação científica e tecnológica. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v. 10, n. 2, p. 5-20, jul./dez. 1982.

DEMO, Pedro. Inclusão digital – cada vez mais no centro da Inclusão Social. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 1, p. 36-38, out./mar., 2005. Disponível em: <[http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9652/1/ARTIGO\\_InclusaoDigital.pdf](http://repositorio.unb.br/bitstream/10482/9652/1/ARTIGO_InclusaoDigital.pdf)>. Acesso em: 17 jul. 2014.

DIAS, Maria Matilde Kronha; PIRES, Daniela. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004.

FEDERAÇÃO INTERNACIONAL DE ASSOCIAÇÕES DE BIBLIOTECAS E INSTITUIÇÕES. **Diretrizes da IFLA/UNESCO para a biblioteca escolar**. 2002. Disponível em: <[http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/SchoolLibraryGuidelines-pt\\_BR.pdf](http://archive.ifla.org/VII/s11/pubs/SchoolLibraryGuidelines-pt_BR.pdf)>. Acesso em: 25 jun. 2014.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. Estudo de Usuários. In: \_\_\_\_\_. **Estudo de uso e usuários da biblioteca**. Brasília: IBICT, 1994.

INFOESCOLA. Disponível em:  
<<http://www.infoescola.com/sociologia/exclusao-digital/>>. Acesso em: 21 jun. 2013.

KUHLTHAU, C. C. **Seeking meaning**: a process approach to library and information services. Norwood: Ablex, 1996.

LEVY, Pierre. **Cibercultura**. 1ª edição, São Paulo: Editora 34, 1999.

PINHEIRO, Alejandro de Campos; JESUS, Simone Mara de. Necessidades informacionais de instituições técnico-profissionalizantes: estudo de usuários do Serviço Nacional de Aprendizagem Industrial de Minas Gerais (SENAI/MG) dos municípios de Matozinhos e Pedro Leopoldo. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA, DOCUMENTAÇÃO E CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 25., 2013, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: FEBAB, 2013. p. 3878-3893.

SANTOS, Raimundo Nonato Ribeiro dos. **Competência Informacional no âmbito das bibliotecas de organizações de saúde**. 2008. 76f. Monografia, Universidade Federal do Ceará, Fortaleza, 2008.

SILVA, Helena; JAMBEIRO, Othon; LIMA, Jussara; BRANDÃO, Marco Antônio. Inclusão digital e educação para a competência informacional: uma questão de ética e cidadania. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 34, n. 1, p.28-36, jan./abr. 2005

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos Estudos**, n. 72, julho 2005.

