

Competências em informação e comunicação: necessidades para participação em redes sociais em ambientes digitais

Information and communication literacy: the needs for social networks in digital environments

Mauro Araújo Câmara¹ e Jussara Borges²

¹ Faculdade Pitágoras, Minas Gerais, Brasil

² Universidade Federal da Bahia, Bahia, Brasil

mauro.camara@gmail.com; jussarab@ufba.br

Resumo: Considerando o intenso uso das tecnologias de informação e comunicação em nossa sociedade e, em especial, o crescimento exponencial da participação dos usuários da Internet em diversas redes sociais, o presente trabalho tem como objetivo suscitar a discussão da importância das competências em informação e em comunicação para a participação nesses ambientes. A partir do suporte teórico em trabalhos já realizados nos campos das redes sociais e competência informacional e em comunicação, o artigo se propõe a elucidar alguns conceitos relacionados e discutir as competências demandadas pelas redes sociais em ambientes digitais. O artigo conclui que é muito importante o domínio das tecnologias, mas o desenvolvimento de competências em informação e comunicação permitiria um avanço nas relações e uso dos ambientes virtuais.

Palavras-chave: competência em informação, competência em comunicação, redes sociais, literária, ambientes digitais.

Abstract: Considering the intense use of information and communication technologies in our society and, in particular, the exponential growth of Internet users participating in various social networks, this paper aims to raise the discussion of the importance of skills in information and communication for participation in these environments. From the theoretical support for the work already done in the fields of social networks and information and communication literacy, the paper aims to clarify some related concepts and discuss the skills demanded by the social networks in digital environments. The article concludes that it is very important the mastering of technologies, but the development of skills in information and communication would lead to progress in relations and use of virtual environments.

Keywords: information literacy, communication literacy, social networks, literacy, digital environments.

1 INTRODUÇÃO

Cada vez mais, as tecnologias digitais permeiam as atividades humanas, demandando que os indivíduos lancem mão de uma crescente variedade de habilidades técnicas, cognitivas e sociais. O esquema tradicional centrado na alfabetização, que representou por muitos anos o mínimo necessário para preparar os cidadãos, precisa ser redefinido: “É preciso incorporar outras novas competências entre as quais a competência digital” (CALVANI, CARTELLI *et al.*, 2008, p. 184).

Nesse sentido, organizar de maneira sistemática os conhecimentos e as competências que envolvem as questões informacionais, como a recuperação da informação, a qualidade dos sistemas, o acesso, o comportamento humano frente à informação e a interdisciplinaridade com outras áreas de conhecimento é tarefa e necessidade da Ciência da Informação. Nesse trabalho, será dado maior destaque à área de competências em informação e em comunicação.

Tais competências tornam-se de fundamental importância quando tratamos do ambiente virtual, espaço natural das redes sociais na Internet, espaço de intercâmbio de informações para o trabalho, a pesquisa e o entretenimento. O processo evolutivo no uso da informação com o suporte das novas tecnologias tem criado novas formas de informação e compartilhamento do conhecimento humano em ambientes digitais.

Assim, o desenvolvimento de competências em informação e comunicação pode ser visto como parte de um processo social atual, no qual indivíduos e organizações estão sendo confrontados com a necessidade de empregar um conjunto de habilidades e competências requeridas para usar diferentes tipos de informação, serviços e produtos, bem como interagir socialmente através dos meios eletrônicos. Portanto, é fundamental compreender o que e quais são as competências demandadas ou promovidas neste contexto.

1.1 As redes sociais

A informação é uma dimensão da existência humana, algo que permeia a convivência social e que, em última análise, alimenta as redes sociais. A necessidade de disseminação da informação

com vistas ao bem-estar comum direciona os estudos para a compreensão do processo de construção e transferência de conhecimento. Estes processos e sua disseminação vêm se transformando em velocidade e amplitude, com o surgimento das novas tecnologias. Os ambientes são novos, a tecnologia evoluiu, inovou e mudou a velocidade de seu processamento. Antes, gastava-se anos para que novas informações pudessem chegar a um receptor distante; depois, alguns meses; agora, ela pode ocorrer em tempo real.

Uma das formas de transmissão de conhecimento acontecia, até pouco tempo atrás, como relata Rowe (2003, p. 28): em uma pequena cidade do interior, as pessoas se reuniam espontaneamente ao fim do dia e contavam casos enquanto as crianças brincavam. Sob uma árvore, o conhecimento era passado pelas pessoas da cidade. Para ele, “a árvore era mais do que um ponto de encontro. Era um bem produtivo – um ativo econômico no sentido literal da palavra”. Ela produzia um elo, uma rede de informações, um centro de atividades para as crianças, ela era uma ponte para diferentes gerações. Atualmente, o que assistimos é que esse papel tem sido desempenhado pela Internet, corpo virtual de transferência de conhecimento, símbolo da sociedade moderna, da sociedade da informação (CÂMARA, 2005, p. 18).

A informação também é vetor de mudança da consciência do homem e do seu grupo social. Giddens (1991, p. 27), em sua teoria das relações sociais, entende que, na modernidade, as práticas sociais são “constantemente examinadas e reformuladas à luz da informação renovada sobre essas próprias práticas, alterando assim constitutivamente seu caráter”.

Reforçadas por Paim e Nehmy (1998, p. 82), essas relações, “ao invés de se basearem de modo dominante em sistemas locais de relações interpessoais, deslocaram-se para um tipo de relação baseada em anonimato e distanciamento espaço-temporal” e as autoras complementam: “Na atualidade, tempo e espaço não mais coincidem, havendo o fomento de relações entre ausentes, localmente distantes de qualquer situação dada ou interação face a face”.

O advento da Internet e sua exponencial proliferação vêm alterando significativamente os pa-

drões de relacionamento e interação de nossa sociedade.

Essa ausência da noção de tempo e espaço e a redução das práticas de relacionamentos face a face permitem uma mobilidade e o estabelecimento de comunidades de relacionamento e cooperação totalmente desprovidas de limites geográficos. O fluxo e a troca global de informações permitem a formação de comunidades virtuais, uma forma de agregação de sujeitos distribuídos geograficamente, de forma aleatória, em torno de interesses comuns.

Essas comunidades foram surgindo de acordo com interesses convergentes e se multiplicando, conforme o surgimento de novos recursos tecnológicos, constituindo-se assim as redes sociais. De acordo com Dias e Vasconcelos (2010, p. 3393), o conceito de redes sociais é a base de sites de relacionamentos como o Facebook, LinkedIn, MySpace, Orkut e outros. “Estes sites oferecem aos usuários a capacidade de se conectarem com outros para formação de redes de amigos, redes de profissionais, grupos de interesse, grupos de discussão, entre outros”.

Moura (2009, p. 2) entende que as redes sociais são agregações sociais organizadas em torno de temáticas específicas que partilham, produzem e disseminam conhecimento e informações especializadas. Essas redes atuam aos moldes dos colégios invisíveis e utilizam intensamente as tecnologias digitais em rede como mecanismo de agregação e produção coletivas. De acordo com Dias e Silveira (2007), as redes sociais caracterizam-se por processos produtivos e de experiência, poder e cultura, dinamismo e descentralização na tomada de decisão, autonomia dos membros, horizontalidade das relações e desconcentração de poder.

Marteleto (2000) destaca que as redes sociais incorporam três dimensões fundamentais: a dimensão sociocomunicacional, a linguístico-discursiva e a de produção de sentidos. A dimensão sociocomunicacional envolve os elos, as motivações e as interações entre os atores sociais. A dimensão linguística e discursiva incorpora os aspectos cognitivos e informacionais envolvidos no compartilhamento social. E a dimensão de produção de sentidos explicita o fluxo e a dinâmica da ação colaborativa partilhada.

Para Recuero (2009, p. 64), uma rede social é definida como um conjunto de *atores* (pessoas, instituições ou grupos; os nós da rede) e suas *conexões* (interações ou laços sociais). Dessa forma, a abordagem em rede tem seu foco na estrutura social, onde não é possível isolar os atores sociais e nem suas conexões. Assim, os atores são o primeiro elemento da rede social, representados pelos nós (ou nodos). Os atores atuam de forma a moldar as estruturas sociais, através da interação e da constituição de laços sociais.

Esclarece ainda que, quando se trabalha com redes sociais na Internet, os atores são constituídos de uma maneira um pouco diferente. “Nesse ambiente, temos representações dos atores sociais ou construções identitárias do ciberespaço. Dessa forma, um ator pode ser representado por um *weblog*, um *fotolog*, por um *twitter* ou até mesmo por um perfil do Orkut. Essas ferramentas podem apresentar um único nó, que é mantido por vários atores” Recuero (2009, p. 30). A autora afirma ainda que “esses espaços não são exatamente atores sociais, mas representações dos atores sociais. São espaços de interação, lugares de fala, construídos pelos atores de forma a expressar elementos de sua personalidade ou individualidade”.

Quanto às conexões de uma rede social, essas são constituídas dos laços sociais, que, por sua vez, são formados por meio da interação social dos atores.

Essas interações, na Internet, são percebidas graças à possibilidade de manter os rastros sociais dos indivíduos que ali permanecem. Os sites de redes sociais na Internet funcionam com o princípio fundamental da interação social: “buscam conectar pessoas e proporcionar sua comunicação e, portanto, podem ser utilizados para forjar laços sociais” (RECUERO, 2001, p. 75).

Porém, todas essas potencialidades das redes sociais – desenvolvimento social, interação entre sujeitos com interesses semelhantes, compartilhamento de informação e construção de conhecimento etc. – passam pelo desenvolvimento de competências. A compreensão de que estamos lidando com um conceito complexo perpassa o discurso de vários autores. Calvani e outros (2008, p. 186), por exemplo, sublinham que “alfabetização ou competência digital não são o resultado de sim-

ples elementos de habilidades ou conhecimento instrumental, mas uma complexa integração entre processos e dimensões cognitivas, bem como a consciência metodológica e ética". Portanto, as competências em ambientes digitais não são um conjunto de capacidades "pensadas em laboratório" ou ditadas por especialistas. Ao contrário, elas emergem da prática cultural popular – no ator de "blogar", nas compras *on-line*, nas redes sociais digitais – na qual esses processos cotidianos se desenvolvem e conformam novas competências.

1.2 Competências

Pesquisa do Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI.br) sobre o uso das tecnologias de informação e comunicação demonstrou que, em 2009, 45% dos brasileiros já haviam acessado a Internet alguma vez na vida, sendo que 39% nos últimos três meses da pesquisa. No entanto, "dentro o total de pessoas que nunca acessaram a Internet, a falta de habilidade com o equipamento e com a Internet é a principal razão da falta de uso, contabilizando pouco mais da metade das declarações, 53%" (Comitê Gestor da Internet no Brasil, 2010, p. 140).

Portanto, embora a Internet venha experimentando uma penetração crescente no Brasil, a questão das habilidades permanece uma barreira. Além disso, as pessoas estão sendo confrontadas com uma mudança cultural, porque estamos migrando de uma posição de espectadores (pessoas que recebem um conteúdo pronto, uniforme e padronizado de informação via TV e rádio, por exemplo) para participantes (pessoas que procuram, avaliam e decidem como aproveitar a informação disponível na Internet).

Assim, se a Internet representa a maximização da liberdade de acesso e uso da informação, como todo acréscimo de liberdade, as responsabilidades também inflacionam: a capacidade de se usar eficientemente mecanismos de busca, considerando um ambiente de hiperinformação; o discernimento entre informação relevante e maliciosa, incorreta ou incompleta; a compreensão das inter-relações entre os fatos; a organização de informação dispersa para construir sentido; o entendimento de que o conteúdo disponível hoje pode não estar amanhã.

Enfim, os exemplos não se esgotam aqui e também não é possível dizer que se trata de competências exclusivas para o meio digital, mas esses exemplos já pressupõem um novo conjunto de suposições e uma fundamental reorientação do pensamento se comparado com a cultura impressa, onde os principais equipamentos de informação e comunicação (bibliotecas, editoras etc.) faziam esse trabalho de busca, controle e tratamento de conteúdos. A cultura digital demanda competências para lidar com a informação.

Partindo dos estudos de Dudziak (2003), a definição da expressão de *information literacy* (competência em informação) pode ser entendida como "processo contínuo de internalização de fundamentos conceituais, atitudinais e de habilidades necessário à compreensão e interação permanente com o universo informacional e sua dinâmica, de modo a proporcionar um aprendizado ao longo da vida" (DUDZIAK, 2003). A autora defende que a *information literacy* tem como objetivo formar indivíduos que:

- saibam determinar a natureza e a extensão de sua necessidade de informação como suporte a um processo inteligente de decisão;
- conheçam o mundo da informação e sejam capazes de identificar e manusear fontes de informação de forma efetiva e eficaz;
- avaliem criticamente a informação segundo critérios de relevância, objetividade, pertinência, lógica, ética, incorporando as informações selecionadas ao seu próprio sistema de valores e conhecimentos;
- usem e comuniquem a informação, com um propósito específico, individualmente ou como membro de um grupo, gerando novas informações e criando novas necessidades informacionais;
- considerem as implicações de suas ações e dos conhecimentos gerados, observando aspectos éticos, políticos, sociais e econômicos extrapolando para a formação da inteligência;
- sejam aprendizes independentes;
- aprendam ao longo da vida.

Dudziak (2003) caracteriza ainda a *information literacy* como um processo de aprendiza-

gem contínuo que envolve informação, conhecimento e inteligência; de caráter transdisciplinar, uma vez que incorpora um conjunto integrado de habilidades, conhecimentos, valores pessoais e sociais; e que permeia qualquer fenômeno de criação, resolução de problemas e/ou tomada de decisões.

Katz (2007, p. 4) já compreende a *ICT literacy* como a soma da competência informacional com ambientes digitais:

ICT literacy is the ability to appropriately use digital technology, communication tools, and/or networks to solve information problems in order to function in an information society. This includes having the ability to use technology as a tool to research, organize, and communicate information and having a fundamental understanding of the ethical/legal issues surrounding accessing and using information.

Isso vai ao encontro da compreensão deste trabalho, considerando que a inserção das tecnologias de informação e a comunicação em praticamente todas as dinâmicas e atividades da sociedade moderna tornam necessários o desenvolvimento e a apropriação de competências informacionais amparadas em habilidades com as tecnologias. Pode-se referenciar um estudo de pesquisadores do MIT *Media Lab*, Resnick, Rusk e Cooke (1998), no qual buscam responder o que significa ser “fluyente tecnologicamente”. Fazem uma analogia com o aprendizado de uma língua estrangeira, em que alguém que tenha aprendido algumas frases em outro idioma consiga ler a carta de opções de um restaurante ou pedir informações sobre direções na rua, não pode ser considerada fluente naquela língua.

O equivalente pode ser dito com relação a uma boa parte das pessoas que utilizam os computadores hoje em dia. O conhecimento que possuem certamente é útil, porém não as torna fluente. Para o indivíduo ser verdadeiramente fluente em uma língua estrangeira, deve ser habilitado a articular uma ideia complexa ou uma estória elaborada, isto é, ser capaz de “fazer coisas” com a linguagem.

Similarmente, ser fluente tecnologicamente envolve não somente saber como usar as ferramentas tecnológicas, mas também saber como construir significado com essas ferramentas.

Resnick, Rusk e Cooke (1998) apresentam em seus estudos, como ponto de partida para caracterizar a fluência tecnológica, as habilidades necessárias: habilidade em usar o computador, que significa saber usar os recursos básicos do sistema operacional; habilidade em aprender novas maneiras de usar o computador, como aprender novos recursos dos programas e novas ferramentas; habilidade em criar imagens, animações, sons e vídeos com o computador; habilidade em criar com base em suas próprias ideias; habilidade em usar a tecnologia para contribuir com a comunidade ao seu redor; entender conceitos relacionados a atividades tecnológicas. Complementam, afirmando que uma pessoa fluente tecnologicamente “deve ser capaz de sair do embrião de uma ideia até a sua implementação em um projeto tecnológico” (PAPERT; RESNICK, 1995 apud RESNICK; RUSK; COOKE, 1998).

Progressivamente, a fluência tecnológica está se tornando um pré-requisito na colocação profissional e participação significativa em nossa sociedade. Para desenvolver a fluência tecnológica, afirmam os autores, faz-se necessário considerar não somente as novas tecnologias, mas também as novas formas de interação social, novos tipos de atividades, novas áreas de conhecimentos e novas atitudes na direção do aprendizado.

Evidentemente, não se pode falar de competência no singular. Nos atos de jogar, procurar algo na rede ou trocar e-mails, as pessoas mobilizam uma diversidade de competências, de acordo com as mídias que utilizam e os objetivos de sua ação. Nas pesquisas que discorrem sobre competências na cibercultura, há a preocupação em expandir o conceito de alfabetização para tratar de alfabetizações ou multiliteracias (KELLY, 2005).

Vieira (2008), que utiliza a expressão “literacia da Internet” defende que esta se assenta na tricotomia composta por três dimensões: acesso (capacidade de acessar *hardware* e conteúdos e serviços *on-line*), compreensão (avaliação e crítica da informação e das oportunidades *on-line*) e criação (recepção e produção de conteúdos, levando

a interatividade e participação *on-line*). Bawden (2002) observou que as competências em meio digital incluem a valorização da dupla natureza da Internet, que permite ao usuário comunicar-se, difundir e publicar, além de acessar a informação. Além disso, características como hipertextualidade, organização anárquica e comunicação síncrona demandam capacidade de organização do conhecimento e interatividade, demandam competências em comunicação.

1.3 Competência sem comunicação

Para Gilster (1997, p. 31), a Internet propiciou um novo senso de comunidade, no qual o desejo de compartilhar informação faz parte da ética de cooperação que a permeia: “então alfabetização na era digital – alfabetização digital – é em parte a consciência de outras pessoas e a nossa habilidade expandida de contatá-las para discutir questões e conseguir ajuda”¹.

A pesquisa do Comitê Gestor da Internet (CGI BR, 2010, p. 136) substancia essa argumentação com dados quantitativos, ao apontar que, no período compreendido entre 2005 e 2009, as atividades que se destacaram mais expressivamente dentre as realizadas pelos brasileiros na Internet referem-se à busca de informação e comunicação (89% e 90%, respectivamente em 2009) e ao uso da Internet com a finalidade de comunicação permanece ao longo do tempo como a atividade mais realizada.

No relatório final da Comissão Europeia *Study on Assessment Criteria for Media Literacy Levels* (CELOT, 2009, p. 42), são consideradas as habilidades comunicativas e participativas: “este fator é a capacidade dos indivíduos para construir e manter contato com outros via mídia”². Assim, se compreendermos a comunicação³ como o estabe-

lecimento de uma relação com alguém, as competências em comunicação envolvem a capacidade de interação, argumentação, partilha, trabalho colaborativo e participação em redes e comunidades de acordo com os interesses de cada indivíduo ou organização.

Para Martin (2008, p. 162) “[...] o advento do digital, que oferece comunicação instantânea de um ou muitos separados a partir de uma situação face a face exige que o usuário esteja ciente da natureza e as implicações do meio”⁴.

Há mais de dez anos, Lévy (1999, p. 194) vem defendendo que o “nervo do ciberespaço não é o consumo de informações ou de serviços interativos, mas a participação em um processo social de inteligência coletiva”. No entanto, práticas que substanciem essa afirmação só se tornaram evidentes no Brasil em período recente, a exemplo dos espaços de construção coletiva, como os *wikis*, Orkut, YouTube, *blogs*, Facebook, redes de celulares etc. A literatura vem identificando essa segunda geração de serviços *on-line* como Web 2.0.

As ferramentas da Web 2.0 têm propiciado que as pessoas tornem suas opiniões facilmente disponíveis, compartilhem mais informação e criem conteúdo, muitas vezes em colaboração com outras. Essas novas experiências com a Web levaram à introdução do conceito de “*user generated content*” (UGC) para se referir às contribuições fornecidas por usuários da Internet, a exemplo da avaliação de produtos e serviços, dos *posts* em *blogs* e seus comentários, da troca de opiniões em redes sociais, do compartilhamento de informação. Em todas essas atividades, o usuário é central, não sendo apenas um consumidor, mas um criador e distribuidor da informação.

No entanto, essa expansão da capacidade de expressão é apenas o primeiro tempo da comuni-

¹ Tradução livre de: “*so literacy in the digital age – digital literacy – is partly about awareness of other people and our expanded ability to contact them to discuss issues and get help*”.

² Tradução livre de: “*This factor is the capacity of individuals to make and maintain contact with others via the media*”.

³ Não é objetivo desse trabalho discutir o conceito de comunicação. No entanto, o utilizamos sob a enunciação de Littlejohn (1988, p. 365): “É um processo complexo de eventos psicológicos e sociais, envolvendo a interação simbó-

lica. Esses eventos ocorrem dentro e entre pessoas, em contextos interpessoais, grupais, organizacionais e de massa. Os eventos de comunicação envolvem, em diversas combinações, codificação, significado, pensamento, informação e persuasão”.

⁴ Tradução livre de: “[...] *the advent of the digital, offering instant communication to one or many disassembled from a face-to-face situation requires the user to be aware of the nature and implications of the medium*”.

cação. Expressar-se não é suficiente para garantir a comunicação porque falta o interlocutor, alguém que ouça e esteja interessado em comunicar-se. Portanto, há um segundo tempo, que é o da construção da relação:

Quanto mais as técnicas permitem expressar-se, mais a questão do *feedback*, do retorno, se torna importante. A revolução da comunicação – e aqui reside toda a diferença em relação à informação – diz respeito à tomada em consideração do receptor. Os outros, os receptores da mensagem, estão hoje mais presentes, mas também mais diferentes e exigentes nas duas identidades, estilos, vocabulário. É por isso que a comunicação acarreta um duplo desafio: aceitar o outro e defender a sua identidade própria (WOLTON, 2006, p. 12).

Por isso, para além das trocas simbólicas, transações econômicas e relações sociais, o ciberespaço propõe novas práticas comunicacionais. As pessoas precisam “estar atentas às condições nas quais o receptor recebe, aceita, recusa, remodela [a informação] em função do seu horizonte cultural, político, filosófico e, por sua vez, lhe responde” (WOLTON, 2006, p. 13). Isso implica mobilizar argumentos, negociar posições e conseguir colaboração usando ferramentas digitais diversas e respeitando regras sociais inerentes.

A competência em comunicação em ambientes digitais, portanto, está presente em atividades cada vez mais corriqueiras como o compartilhamento de informação, o trabalho em rede, a participação em discussões *on-line*, o uso de redes sociais e a criação de *blogs*. Em todas essas atividades, as tecnologias oferecem facilidades na disseminação de informação, mas a comunicação não é necessariamente proporcional à eficácia da disseminação.

Os indivíduos competentes em comunicação também sabem evitar armadilhas, ao mesmo tempo em que aproveitam as vantagens da comunicação digital para compartilhar informações e construir conhecimento colaborativamente com outros usuários. Isso requer perspicácia no trato social. Por exemplo, saber distinguir entre amigos e usuários mal-intencionados em uma sala de bate-papo (JOHNSON, 2008); reencaminhar mensagens indiscriminadamente sem considerar os interesses

do receptor; revelar informações pessoais sem atenção ao possível uso dessas informações.

Num ambiente prolixo de comunicação, essas são decisões rotineiras a se tomar:

Ciberespaço tem suas próprias regras não escritas. Não é somente uma aldeia global. Mais precisamente, é uma selva de comunicação humana, incluindo uma quantidade infinita de informação, verdadeira e falsa, honesta e enganosa, com boas e más intenções. A atividade no ciberespaço pode ser um risco para pessoas imaturas quanto à informação, considerando os trapaceiros na Internet, ou seja, para usuários que são crédulos o suficiente para abrir um *e-mail* intitulado “*I Love You*”, apenas para descobrir que isto infectou seu computador com um vírus fatal.⁵ (ESHET-ALKALAI, 2004, p. 102).

De acordo com Aviram e Eshet-Alkalai (2006), desde que o uso do ciberespaço envolva aspectos sociais e emocionais, os usuários precisam de habilidades para “entenderem as regras do jogo”. Bawden (2008) refere-se à “*moral/social literacy*” como a necessidade de entender o comportamento correto e sensível ao ambiente digital, o que inclui questões de privacidade e segurança.

Para Eshet-Alkalai (2004), as habilidades sociais estão entre as mais complexas, porque exigem a confluência de capacidade crítica, analítica e maturidade para fazer frente aos desafios da interação no ciberespaço. No entanto, estão entre as mais demandadas, considerando que a construção colaborativa de conhecimento exige confiança e compartilhamento de informação.

Sourbati (2009) relaciona essa sociabilidade digital com a noção de capital social. Na definição de Costa (2008, p. 36), capital social é a “capacidade de interação dos indivíduos, seu poten-

⁵ Tradução livre de: “*Cyberspace has its own unwritten rules. It is not only a global village. More precisely, it is a jungle of human communication, embracing an infinite quantity of information, true and false, honest and deceptive, based on good will and evil. Activity in cyberspace may be risky for immature personal information to crooks in the Internet, to users who were gullible enough to open e-mail entitled only to discover that it infected their computer with a fatal virus*”.

cial para interagir com os que estão à sua volta, com seus parentes, amigos, colegas de trabalho, mas também com os que estão distantes e podem ser acessados remotamente". As facilidades de comunicação propiciadas pelas tecnologias de informação e comunicação podem fortalecer o senso de comunidade mesmo entre pares geograficamente distantes, desde que as regras de sociabilidade digital sejam conhecidas e respeitadas.

Considerando que a comunicação só se realiza se for respeitado o contrato que une emissor, mensagem e receptor, a competência em comunicação deve envolver a preocupação com esses elementos: "aceitar uma informação, qualquer que seja, é confiar naquele que a torna pública. Essas duas condições à eficácia da informação, a confiança e a relação, ilustram uma vez mais o fato de que o essencial do sentido encontra-se na problemática [...] da comunicação" (WOLTON, 2006, p. 75). Além disso, esse receptor deve ter a oportunidade de retorno e de comunicação multilateral com outros indivíduos.

2 CONCLUSÃO

Apesar de todas as barreiras e dificuldades por parte da população mundial no acesso a recursos tecnológicos de informação e comunicação, não cabe mais pensar em um retrocesso na utilização deles. A proliferação de ferramentas e aplicações tende a facilitar cada vez mais a criação de redes de relacionamentos com incontáveis variedades de

objetivos, seja para o trabalho, a pesquisa, o entretenimento ou qualquer outra demanda da sociedade na troca de informação e conhecimento.

No entanto, as interações que promovem as redes sociais estão alicerçadas em competências em informação e em comunicação para realizar seu potencial. Aqueles que conseguem entender e usar confortavelmente as facilidades tecnológicas colocam-se em vantagem em termos não só de educação e emprego, mas em todos os aspectos da vida que demandam comunicação e informação. Há também no domínio dessas técnicas um aspecto de emancipação e igualdade social, na medida em que a facilidade de comunicação propicia que milhões de indivíduos possam controlar e estreitar suas relações com o mundo:

"Esse controle e este uso são valorizantes, tanto mais porque se referem muitas vezes àqueles que se sentem abandonados pela sociedade" (WOLTON, 2006, p. 11).

O conteúdo desse trabalho teve como objetivo maior suscitar a discussão sobre a importância do desenvolvimento de competências informacionais e de comunicação para que se possa participar ativamente das ações desenvolvidas em ambientes virtuais de interação. Estas discussões podem se disseminar pelas próprias redes, destacadas nesse estudo, para que se crie um comportamento mais consciente dos usuários, como forma de aprimoramento no uso dos recursos tecnológicos.

REFERÊNCIAS

- BARRETO, Aldo de Albuquerque. As tecnologias intensivas de informação e comunicação e o reposicionamento dos atores do setor. In: INFO 97, 1997, Cuba. Anais... Cuba, 1997.
- BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital [Information and digital literacy: a review of concepts]. *Anales de Documentación*, 5, p. 361-408, 2002.
- BÉLISLE, C. Literacy and the digital knowledge revolution. In: MARTIN, A. Martin; MADIGAN, D. (Eds.). *Digital literacies for learning*. London: Facet Publishing, 2006. p 51-67.
- CALVANI, A. et al. Models and instruments for assessing digital competence at school. *Journal of e-Learning and Knowledge Society*, v. 4, n. 3, p. 183-193, sep. 2008.
- CÂMARA, Mauro Araújo. Telecentros como instrumento de inclusão digital: perspectiva comparada em Minas Gerais. Dissertação de Mestrado. Ciência da Informação, UFMG, Belo Horizonte, 2005.
- CELOT, P. *Study assessment criteria for media literacy levels: a comprehensive view of the concept of media literacy and an understanding of how media literacy levels should be assessed*. European Commission. Brussels. 2009 Comitê Gestor da Internet no Brasil. Pesquisa sobre o uso das Tecnologias da Informação e da Comunicação no Brasil: TIC Domicílios e TIC Empresas 2009. São Paulo, 2010.
- COSTA, Rogério da. Por um novo conceito de comunidade: redes sociais, comunidades pessoais, inteligência coletiva. In: ANTOUN, Henrique (Org.). *Web 2.0: participação e vigilância na era da comunicação distribuída*. Rio de Janeiro: Mauad X, 2008. p. 29-48.
- DIAS, G. M; VASCONCELOS, M.C.R.L. Uso da web 2.0 pelas organizações brasileiras: quais são as contribuições dos novos recursos para aprimorar a gestão do conhecimento. São Paulo. 7º CONTECSI Congresso Internacional de Gestão de Tecnologia e Sistemas de Informação. São Paulo: Centrografica, 2010.
- DIAS, Leila Christina, SILVEIRA, Rogério Leandro da (Orgs.). *Redes, sociedades e territórios*. Santa Cruz do Sul, 2007.
- DUDZIAK, Elisabeth Adriana. Information Literacy: princípios, filosofia e prática. *Ciência da Informação*, Brasília, v. 32, n. 1, p. 23-35, jan./abr. 2003.
- ESHET-ALKALAI, Y. Digital Literacy: A Conceptual Framework for Survival Skills in the Digital Era. *Journal of Educational Multimedia and Hypermedia*, v. 13, n. 1, p. 93-107, 2004.
- GILSTER, P. *Digital literacy*. New York: John Wiley & Sons, 1997.
- GIDDENS, Antony. *As consequências da modernidade*. São Paulo: Editora da Universidade Estadual Paulista, 1991.
- JOHNSON, G. M. Fuctional internet literacy: required cognitive skills with implications for instruction. In: LANKSHEAR, C. K., M. (Ed.). *Digital literacies: concepts, policies and practices*. New York: Peter Lang, 2008. p. 33-46.
- KATZ, I. R. Testing information literacy in digital environments: ETS1s iSkills assessment. *Information Technology and Libraries*, v. 26, n. 3, 2007, p. 3-12.
- KELLY, U. A. Literacies and Media Culture. In: N. Bascia, A. Cumming, A. Datnow, K. Leithwood & D. Livingstone (Eds.). *International Handbooks of Education Policy*, v. 13, p.735-747, Springer Netherlands, 2005.
- LÉVY, P. *Cibercultura*. São Paulo, 1999.
- LITTLEJOHN, S. W. *Fundamentos teóricos da comunicação humana*. Tradução de CABRAL, Á. Rio de Janeiro: Guanabara, 1988.
- MARTELETO, R. M. Análise de redes sociais – aplicação nos estudos de transferência de informação. *Ci. Inf., Brasília*, v. 30, n. 1, p. 71-81, jan./abr. 2001.
- MARTIN, A. Digital literacy and the “digital society”. In: LANKSHEAR, C.; KNOBEL, M. (Ed.). *Digital literacies: concepts, policies and practices*. New York: Peter Lang, p.151-176, 2008.
- MILLS, K. A. A Review of the “Digital Turn”. In: *The New Literacy Studies. Review of Educational Research*, v. 80, n. 2, p. 246-271, jun. 2010.

MIRANDA, S. Como as necessidades de informação podem se relacionar com as competências informacionais. *Ci. Inf*, v. 35, n. 3, p. 99-114, 2006.

MOURA, M. A. Folksonomias, redes sociais e a formação para o tagging literacy: Desafios para a organização da informação em ambientes colaborativos virtuais. *Inf*, Londrina, v. 14, n. esp, p. 25-45, 2009.

MOURA, M. A. Informação e conhecimento em redes virtuais de cooperação científica: necessidades, ferramentas e usos. *Datagramazero*, Rio de Janeiro, v. 10, p. 1-21, 2009.

MUCCHIELLI, A. *Les sciences de l'information et de la communication*. 2. ed. Paris: Hachette, 1998.

PAIM, Isis; NEHMY, Rosa Maria Q. A desconstrução do conceito de "qualidade da informação". *Ciência da Informação*. Brasília, v. 27, n. 1, p. 36-45, jan. abr. 1998.

RECUERO, Raquel. Redes Sociais na Internet: Considerações Iniciais. *E Compôs*, v. 2, 2005. Disponível em: <http://www6.ufrgs.br/limc/PDFs/redes_socais.pdf>. Acesso em: 16 jan. 2011.

RECUERO, R. *Redes sociais na internet*. Porto Alegre: Sulina, 2009

RESNICK, Michel; RUSK, Natalie; COOKE, Stina. *The Computer Clubhouse: Technological Fluency in the Inner City. High Technological and Low-Income communities*. MIT Press, 1998.

ROWE, Jonathan. O que é nosso é nosso. *Revista ODE*, v. 28, p. 28-33, fev. 2003

SILVA, Armando Malheiros da. Inclusão Digital e Literacia Informacional em Ciência da Informação. *Prisma.com*. ISSN: 1646-3153 2008.

SOURBATI, M. Media Literacy and Universal Access in Europe. *Information Society*. v. 2, n. 4, 248-254, 2009.

VIEIRA, N. As literacias e o uso responsável da Internet. Comunicação e Cidadania. *Actas do Congresso da Associação Portuguesa de Ciências da Comunicação*, Braga, 2008.

WOLTON, D. *É preciso salvar a comunicação*. Casal de Cambra: Caleidoscópio, 2006.