

## Inclusão digital e competência informacional: proposta de abordagem metodológica para estudo de usuários da informação digital<sup>1</sup>

André R. de Azevedo<sup>2</sup>  
Débora B. dos Reis<sup>3</sup>  
Gracirlei M. de Carvalho Lima<sup>4</sup>  
Ilma I. Machado<sup>5</sup>  
Izabel A. A. Miranda<sup>6</sup>  
Junio M. Lourenço<sup>7</sup>  
Adriana B. Sirihal Duarte<sup>8</sup>

*Proposta de uma abordagem metodológica para investigar se iniciativas de capacitação do usuário para uso das tecnologias de informação e comunicação, em particular para uso da informação digital na Internet, vem obtendo resultados satisfatórios. Trata-se de metodologia de cunho qualitativo em que se analisa o impacto da inclusão digital na vida do usuário, avaliando o tipo de informação buscada com maior frequência (utilitária, contextual ou seletiva) bem como o nível de inclusão atingido pelos usuários (digital, informacional, social). Propõe-se coleta de dados em três momentos distintos: imediatamente antes do contato inicial do usuário com a informação digital; logo após a conclusão do processo denominado inclusão digital; e depois de decorrido um período de três meses do término do processo. A coleta de dados usa como instrumentos entrevistas em profundidade aliadas a ensaios de interação, em que o indivíduo é submetido ao uso monitorado da internet.*

**Palavras-chave:** Inclusão digital. Competência informacional. Estudos de usuários.

### Digital inclusion and information literacy: A proposal of methodological approach to studies of digital information

---

<sup>1</sup> Trabalho apresentado em junho de 2008 ao VIII Encontro Nacional de Ensino e Pesquisa em Informação – IX CINFORM. Salvador – Bahia. Os autores são alunos do Curso de Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais.

<sup>2</sup> andreseculoxxi@yahoo.com.br

<sup>3</sup> de leley@eci.ufmg.br.

<sup>4</sup> binha\_barbosa@hotmail.com

<sup>5</sup> ilmairani@gmail.com

<sup>6</sup> izabelmiranda\_ufmg@yahoo.com.br

<sup>7</sup> jmlourenco@eci.ufmg.br

<sup>8</sup> Co-autora: bogliolo@eci.ufmg.br

*Proposal for an approach to investigate whether capacity-building initiatives of the user to use information and communication technologies, particularly for the use of digital information on the Internet, has achieved satisfactory results. This is a qualitative methodology that analyzes the impact of digital inclusion in the life of the user, evaluating the type of information sought with greater frequency (utilitarian, contextual or selective) as well as the level of inclusion reached by users (digital, informational, social). We propose to collect data at three different moments: immediately before the initial contact of the user with digital information, immediately after the conclusion of the process called digital inclusion, and after a period of three months from the end of the process. To collect data, interviews combined with tests of interaction, in which the individual is submitted to the use of monitored Internet are used as procedures.*

**Keywords:** *Digital inclusion. Information literacy. User studies.*

## 1 INTRODUÇÃO

Segundo Anna F. Schwarzelmüller, autora do artigo “Inclusão digital: uma abordagem alternativa”, a disseminação da informação é de extrema importância para a formação de conhecimento e do cidadão na Sociedade da Informação, sendo que “As tecnologias da informação e comunicação - TIC trazem a possibilidade de democratização e universalização da informação com grande potencialidade para diminuir a exclusão social”. (SCHWARZELMÜLLER, 2005, p. 01).

Porém, de acordo com a autora, a inclusão digital que vem sendo praticada no Brasil abrange apenas a necessidade do cidadão em se inserir no mercado de trabalho. Assim, os cursos não garantem a construção de conhecimento que provoque mudança comportamental no indivíduo e em seu grupo social. Para Schwarzelmüller, o papel mais importante da inclusão social é sua utilidade social e não apenas ensinar a utilizar o computador propriamente dito. Assim, a autora considera três eixos fundamentais para as ações de inclusão digital:

- 1) Promoção de competência informacional;
- 2) Ampliação dos serviços universais para a cidadania;
- 3) Desenvolvimento de conteúdos locais trazendo linguagem, temas e discussões dos problemas regionais.

Ao citar Moran (1999, *apud* SCHWARZELMÜLLER, 2005) para quem “temos informações demais e dificuldade em escolher quais são significativas para nós e conseguir

integrá-las dentro da nossa mente e da nossa vida”, a autora deixa bem claro o quão é importante o desenvolvimento da competência informacional, ou seja, é necessário analisar e refletir sobre a informação acessada verificando sua qualidade. O desenvolvimento dessa competência informacional possibilita a promoção da chamada cidadania:

Acreditamos que na busca da inclusão digital, o uso da Internet de modo contextualizado contribuirá para a formação de sujeitos críticos e reflexivos que através da apropriação tecnológica serão capazes de intervir em suas comunidades provocando crescimento social através de mudanças comportamentais perante a tecnologia e a aquisição de conhecimento. A contextualização deve corresponder às necessidades do grupo social em que o indivíduo está inserido, buscando informações em fontes primárias sempre que possível, acessando informações e serviços disponibilizados pelo e-gov e discutindo soluções para os problemas (SCHWARZELMÜLLER, 2005, p. 14).

Silva *et al.* partilham desse ponto de vista, ao afirmarem que:

...dado que a inclusão digital é parte do fenômeno informação, no contexto da chamada sociedade da informação, pode ser observada pela ótica da ciência da informação. Neste sentido, entende-se como ponto de partida do conceito de inclusão digital, o acesso à informação que está nos meios digitais e, como ponto de chegada, a assimilação da informação e sua re-elaboração em novo conhecimento, tendo como consequência desejável a melhoria da qualidade de vida das pessoas. (SILVA *et al.*, 2005, p. 30).

Ferreira e Dudziak (2004) sugerem a subdivisão da inclusão digital em três níveis de inclusão, a saber: digital, informacional e social. No primeiro nível o foco concentra-se na aquisição de habilidades puramente mecânicas que o indivíduo deve adquirir para manusear hardware e software de modo a operar o computador, tornando-se capaz de localizar e visitar informação armazenada em meio eletrônico (e nesse caso atuando como receptor da informação), ou de organizar e disseminar informação de forma automatizada (atuando, então, como “postador” da informação<sup>9</sup>). No entanto, nesse nível, não se avalia a qualidade da informação recebida ou produzida, apenas a capacidade do usuário em lidar com a tecnologia na recepção ou produção de conteúdos. No segundo nível avança-se de uma visão tecnocrata para outra cognitiva.

A concepção de inclusão informacional vista sob a ótica de processo de busca de informação para a construção de conhecimento vai além da busca de respostas às perguntas ao incluir o uso, a interpretação, a busca de significados e a construção de modelos mentais. A partir de informações coletadas e compreendidas, o usuário nesse nível de competência informacional é capaz de construir conhecimento (SIRIHAL DUARTE, 2007, p. 111).

<sup>9</sup> Utiliza-se o termo “postador” da informação para chamar a atenção de que nesse nível de inclusão, o usuário não é capaz de produzir informação – para tanto é necessário que ele tenha atingido o nível de inclusão informacional, segundo nível na abordagem das autoras – mas apenas de tecnologicamente postar conteúdos previamente elaborados.

O indivíduo que, além de construir conhecimento, é capaz de utilizá-lo tanto para o crescimento individual como para o desenvolvimento de sua comunidade e da sociedade, alcança o terceiro nível, chamado de inclusão social, que remete à noção de cidadania.

Laipelt, Moura e Caregnato (2006) apresentam uma subdivisão da inclusão digital em dois níveis apenas, simplificando o modelo proposto por Ferreira e Dudziak (2004). Para aquelas autoras,

pode-se afirmar que no primeiro nível de inclusão digital encontra-se o acesso à informação em meio digital e às TICs, no sentido do uso passivo das informações. No segundo nível, por outro lado, encontra-se o uso que as pessoas fazem dessa informação, ou seja, a capacidade de transformá-la e aplicá-la em seu benefício e da comunidade a qual pertencem. Dentre as atividades características do segundo nível de inclusão digital, a mais almejada, sobretudo pelos projetos de inclusão digital, é a produção de conteúdos (LAIPELT, MOURA e CAREGNATO, 2006, p. 286).

As autoras simplificam a abordagem proposta por Ferreira e Dudziak ao fundir as concepções de inclusão informacional e inclusão social em um único nível. Quando falam na produção de conteúdos, referem-se à capacidade efetiva de produzir informação (habilidade própria do sujeito que atingiu a inclusão informacional) e, conseqüentemente, divulgá-la no formato digital, contribuindo, assim, para o desenvolvimento social (e, portanto, alcançando a esfera da inclusão social).

Atualmente os estudos sobre inclusão digital na sociedade brasileira restringem-se a apresentar índices e valores numéricos buscando

medir em que escala a população brasileira encontra-se incluída (ou excluída) digitalmente. (...) No entanto, os índices e os valores numéricos apresentados nesses tipos de estudos são capazes de fornecer uma perspectiva sobre o volume de acesso à informação digital. Não conseguem avaliar, contudo, a qualidade desse acesso e qual o seu grau de importância na vida do cidadão (SIRIHAL DUARTE, 2007, p. 102).

Adotando as concepções de Ferreira e Dudziak (2004) e de Laipelt, Moura e Caregnato (2006) propõe-se um novo olhar sobre a inclusão digital, buscando avaliar social e culturalmente o nível de competência informacional atingido pelos novos usuários das TICs, isto é, por indivíduos submetidos a ações de inclusão digital.

Para fins dessa proposta, considera-se um indivíduo incluído digitalmente aquele que, não tendo acesso aos computadores e à Internet, além de receber a possibilidade de tal acesso, sofreu alguma ação de inclusão digital, seja uma capacitação, curso ou orientação, tornando-se usuário dessa tecnologia. Propõe-se, portanto, uma abordagem metodológica para o estudo desse tipo de usuário.

## 2 ESTUDOS DE USUÁRIOS E INCLUSÃO DIGITAL

Estudos de usuários da informação são conduzidos com o fim de saber o que os indivíduos usam em matéria de informação; qual o seu grau de acessibilidade, satisfação, confiabilidade, etc. com a informação obtida; ou ainda para avaliar a adequação dos serviços de informação oferecidos por um centro de informação - CI ou por um sistema de informações - SI às expectativas de seus usuários (FIGUEIREDO, 1994, p. 7; DIAS e PIRES, 2004, p. 11). Os estudos de usuários podem ser classificados em relação ao objeto de estudo ou em relação à abordagem metodológica utilizada na investigação.

Em relação ao objeto de estudo, os estudos categorizam-se em estudos voltados ao sistema – casos em que os usuários são estudados com vistas a avaliar a qualidade do serviço oferecido por um CI ou SI, visando oferecer subsídios para a adequação do sistema às expectativas e necessidades de seus usuários – ou estudos voltados ao próprio usuário – situação em que se investiga o comportamento informacional do usuário independente do uso de um CI ou SI particular (CUNHA, 1982, p. 5).

Já em relação à abordagem metodológica utilizada nos estudos, estes podem ser classificados na abordagem tradicional ou na abordagem alternativa. Com relação à abordagem tradicional, Araújo ressalta que:

O que se pode perceber, então, é que a área de estudos de usuários possui uma história de desenvolvimento de pesquisas e conhecimentos acumulados em dois grandes grupos: os estudos sobre uso, que permitiram a avaliação e o conhecimento de fontes de informação, serviços, sistemas, instrumentos de representação e organização da informação, entre outros; e os estudos para o planejamento de bibliotecas, sistemas de informação e do fluxo da informação nas organizações (ARAÚJO, 2007, p. 84).

Araújo demonstra ainda que os estudos realizados conforme tais concepções, seguindo a abordagem tradicional, fundamentam-se teoricamente no positivismo e apresentam as características de preocupar-se em estabelecer leis do comportamento do usuário da informação e buscar “medir” o comportamento dos usuários. (ARAÚJO, 2007, p. 87). Se avaliarmos os estudos sobre inclusão digital até então empreendidos, observaremos que eles se norteiam por esse tipo de objetivo sendo, portanto, classificados como estudos tradicionais. A proposta de uma nova abordagem, alternativa a esta, que perceba o ser humano em sua individualidade, imerso em contexto psico-sócio-cultural único, é

... problematizar não mais o que o usuário quer ou seu grau de satisfação com a biblioteca

e os serviços de informação, mas as diferenças estruturais no acesso à informação, à possibilidade de estruturação de necessidades de informação, entre outros. Mais do que a adequação e o “bom funcionamento” das bibliotecas e sistemas de informação existentes, discutem-se as contradições na posse e condições de uso da informação... (ARAÚJO, 2007, 93, grifo nosso).

É com esse espírito de buscar compreender as individualidades e as “contradições na posse e condições de uso da informação” que propomos esta abordagem metodológica, buscando avaliar o impacto da inclusão digital em cada indivíduo, imerso em sua realidade própria e particular. A metodologia busca avaliar:

1. O tipo de informação buscada com maior frequência: utilitária, contextual ou seletiva (BARRETO, 1994);
2. O nível de inclusão atingido pelos usuários, ou seja, verificar em qual das três concepções de inclusão propostas por Ferreira e Dudziak (2004) os indivíduos estarão melhor classificados: inclusão digital, inclusão informacional, inclusão social.

### 3 PROPOSTA METODOLÓGICA

Muitos programas de inclusão digital vêm sendo oferecidos para capacitar usuários no uso de tecnologias de informação e comunicação. Telecentros, centros de inclusão digital, iniciativas do terceiro setor, iniciativas governamentais, entre outros, criam cursos, oficinas ou outras formas de ensinar ao usuário como acessar e utilizar a informação disponível no meio digital. Nosso propósito foi criar uma metodologia qualitativa que, a partir do estudo de usuários desse tipo de iniciativa, avaliasse os resultados obtidos com a inclusão digital oferecida por programas com tal perfil. Propomos o uso de duas técnicas de coleta de dados: entrevistas com usuários e testes empíricos de uso da informação digital.

As entrevistas são do tipo semi-estruturado em que, a partir de um roteiro prévio – porém flexível – de perguntas, busca-se captar reações, sentimentos e hábitos do entrevistado. Os testes empíricos (ou ensaios de interação) consistem em uma técnica de coleta de dados a partir da observação da interação homem-computador, em que pessoas representativas da população-alvo serão avaliadas durante a realização de tarefas típicas de busca de informação no ambiente digital (DIAS, 2003, p. 74). Propõe-se o uso da modalidade de verbalização estimulada ou consecutiva, ou seja, prevê-se a integração de perguntas durante ou após a interação do usuário com o computador.

A coleta de dados deve ocorrer ao longo do tempo, em três momentos distintos, assim subdivididos:

**1ª etapa:** Será feita uma entrevista com indivíduos que ainda não são usuários da informação digital, mas que estão prestes a tornarem-se, por estarem inscritos e em vias de iniciar algum tipo de processo de inclusão digital (curso, oficina, etc.). Busca-se conhecer tanto suas expectativas em relação ao processo de inclusão digital, quanto seus hábitos informacionais anteriores a tal processo de inclusão. Entre os hábitos informacionais investigados, serão verificados o tipo de informação buscada com maior frequência (utilitária, contextual ou seletiva), as fontes de informação usadas pelos indivíduos, as estratégias para localização de informação, etc.

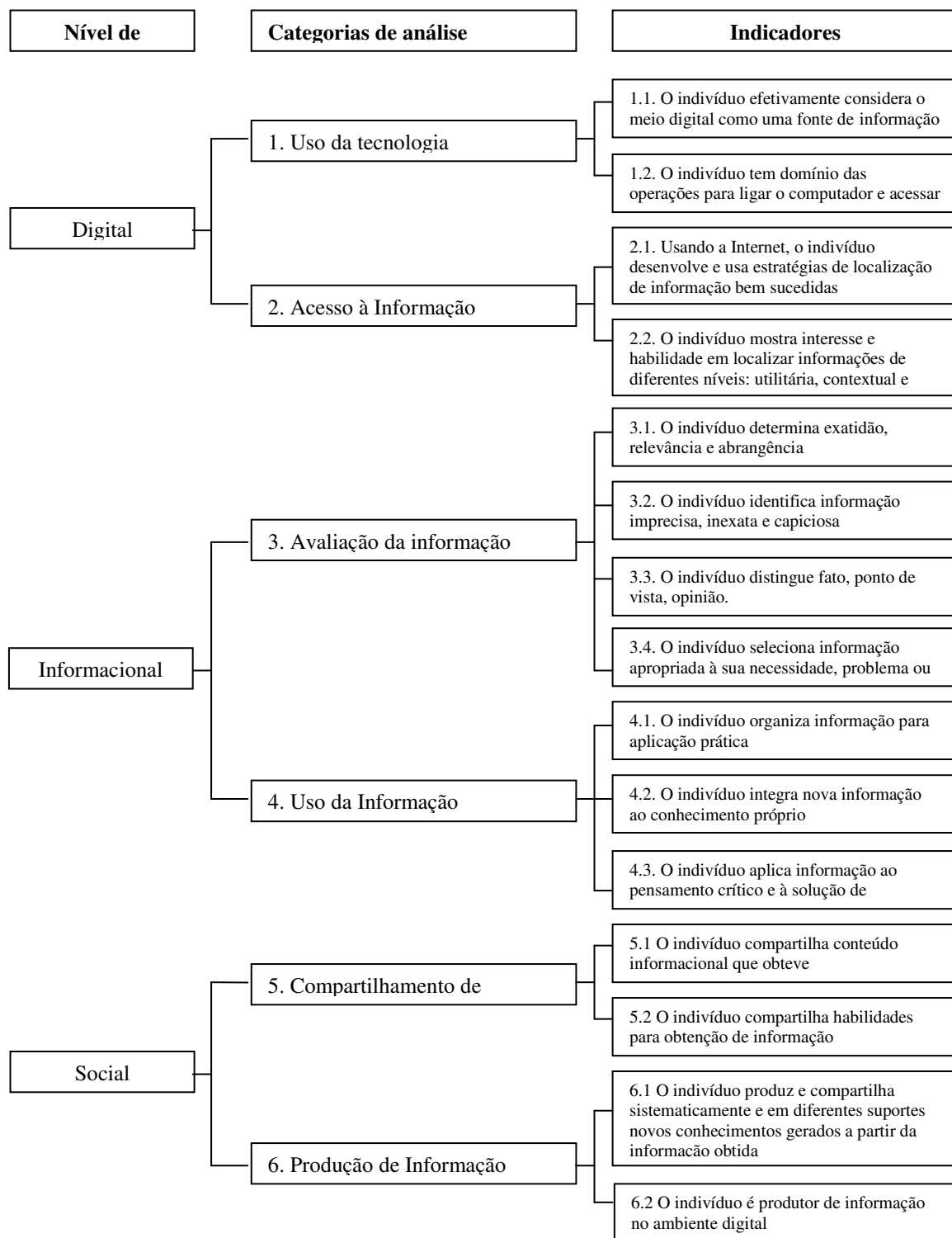
**2ª etapa:** Logo após terem concluído o curso ou oficinas de inclusão digital a que tinham se proposto, os mesmos indivíduos antes entrevistados serão, então, submetidos a um ensaio de interação. Busca-se avaliar as habilidades adquiridas referentes aos dois primeiros níveis de inclusão propostos por Ferreira e Dudziak (2004): o nível digital (habilidades mecânicas para lidar com a tecnologia) e o nível informacional (habilidades cognitivas para lidar com a informação).

**3ª etapa:** Depois de decorrido um período de três a seis meses do término do curso de inclusão digital e da aplicação do ensaio de interação, os usuários serão novamente entrevistados, bem como submetidos a novo ensaio de interação. Objetiva-se verificar se as habilidades do nível digital e informacional, adquiridas durante a inclusão digital e avaliadas na segunda etapa, se aprimoraram, permaneceram as mesmas, ou diminuíram. Busca-se, ainda, verificar se o terceiro nível de inclusão, o da inclusão social, foi atingido, através de uma comparação dos hábitos informacionais anteriores ao processo de inclusão digital com os hábitos informacionais e sociais correntes dos indivíduos estudados.

Foram definidos indicadores e categorias (FIG. 1) que sistematizam a avaliação e, como consequência, estabelecidos critérios de observação QUADRO 1 e roteiros para entrevista de modo a avaliar os indicadores propostos.

O QUADRO 1 apresenta um recorte, ou seja, um exemplo de apenas alguns dos critérios de observação estabelecidos. Os roteiros apresentados em seguida representam uma sugestão de perguntas a serem feitas nas entrevistas e de atividades a serem propostas nos ensaios de interação. Esclarece-se que foram realizados pré-testes desses instrumentos de coletas de dados entre usuários da informação digital de dois programas de inclusão digital de Belo Horizonte, e que está em andamento uma pesquisa completa usando a metodologia, cuja conclusão e resultados estarão disponíveis em doze meses. Por se tratarem de entrevistas semi-estruturadas, sugere-se que as

questões sejam adaptadas à realidade do local e do momento de aplicação. Da mesma forma, os ensaios de interação devem propor atividades no computador coerentes com o momento, uma vez que se deve levar em consideração as constantes e rápidas mudanças nas tecnologias, hardware e software para acesso à Internet.



**FIGURA 1 – Indicadores de Inclusão**



**QUADRO 1**  
**Exemplo de critérios de avaliação usados nas análises das entrevistas**

1º critério: Acesso		2º critério: Avaliação		3º critério: Uso	
1- O indivíduo já buscou informação em alguma fonte (jornal, vizinho, rádio).	1- Caso já tenha buscado é porque ele reconhece que houve uma necessidade informacional	1- Caso tenha encontrado em mais de uma fonte ele considerou que uma foi mais pertinente do que a outra.	1- Se o indivíduo consegue encontrar a informação em mais de uma fonte e achou que uma era mais importante, ele é capaz de analisar a relevância de informação.	1- O indivíduo fez uso da informação selecionada por ele.	1- Se o indivíduo usou a informação ele é capaz de aplicá-la à prática.
2- Quantas fontes foram utilizadas em sua busca.	2- Se houve uma busca em mais de uma fonte ele é capaz de identificar fontes potenciais de informação e desenvolve estratégias de busca	2- Ele descartou uma informação encontrada.	2- Se o indivíduo identifica mais de uma fonte e descarta alguma ele é capaz de identificar se a informação é imprecisa ou inexata.	2- A informação resolveu o problema dele.	2- Se a informação resolveu seu problema, ele foi capaz de fazer aplicação na prática e a resolver o problema.
3- O indivíduo encontrou a informação e em quantas fontes.	3- Se o indivíduo foi capaz de encontrar a informação desejada ele é capaz de desenvolver busca bem sucedida, e se for em mais de uma fonte ele é capaz de fazer busca criteriosa.			3- Ele passou essa informação para alguém (falou para o colega, vizinho, irmão).	3- Se o indivíduo expressou essa informação ele é capaz de transmitir informação

#### 4. ROTEIROS DE ENTREVISTA E ENSAIOS DE INTERAÇÃO

A primeira etapa da entrevista tem por objetivo obter os dados de identificação do indivíduo, a fim de estabelecer alguns parâmetros demográficos e anotar os dados para posterior localização da pessoa para participação nas etapas seguintes. Em seguida ao preenchimento de uma ficha com esses itens, passa-se a questões que buscam investigar os interesses e hábitos informacionais de cada entrevistado. Deve-se sugerir, ao início da entrevista, que o indivíduo procure ilustrar as respostas com exemplos de histórias e casos ocorridos em seu cotidiano. O QUADRO 2 apresenta um modelo de roteiro de entrevista.

## QUADRO 2

### Roteiro para entrevista semi-estruturada – 1ª etapa

Etapas	Roteiro
<b>Identificação</b>	<p>Dados para caracterizar o indivíduo e para permitir localizá-lo para participar das etapas subsequentes. Nesse momento é feita, também, a apresentação do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), documento que tem por objetivo explicar ao usuário o objetivo da pesquisa, convidá-lo a participar e solicitar a assinatura de autorização para divulgação dos resultados, garantindo a preservação da identidade do participante. Devem ser coletados os seguintes dados: nome, idade, estado civil, grau de instrução, profissão, endereço, telefones de contato.</p> <p>Nas etapas seguintes, buscamos conhecer um pouco da rotina do indivíduo. Procuramos identificar que tipo de informação é relevante para o seu contexto social e como ele lida com essa informação.</p>
<b>Investigação inicial dos interesses do indivíduo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Porque se interessou pelo curso?             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Você busca melhor qualificação profissional?</li> <li>1.2. Você quer se inserir no mercado de trabalho?</li> </ol> </li> <li>2. Como ficou sabendo do curso?             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Foi indicação de algum amigo?</li> <li>2.2. Informação na mídia? (Boletim informativo no ônibus? Jornal Super?)</li> </ol> </li> <li>3. O que espera do curso?</li> <li>4. Trabalha atualmente?             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Onde?</li> <li>4.2. Que atividade você executa no trabalho?</li> </ol> </li> <li>5. Estuda atualmente?             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Onde?</li> <li>5.2. O que está cursando?</li> </ol> </li> </ol>
<b>Hábitos informacionais do indivíduo</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Descreva um dia de sua rotina. O que gosta de fazer em suas horas de folga?</li> <li>7. O que você gosta de ler (jornais, revistas, livros)?             <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Tem o hábito de ler jornais e/ou revistas? Indique quais:</li> <li>7.2. Que tipo de informação você mais consulta em jornais/revistas?</li> <li>7.3. Indique dois livros que você tenha lido (recentemente ou que te marcaram de alguma forma).</li> </ol> </li> <li>8. Você escuta rádio / assiste televisão?             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Cite os programas / canais que você escuta/assiste com mais frequência.</li> </ol> </li> <li>9. Você já se deparou com algum problema em seu cotidiano que você não conseguiu resolver sozinho, e precisou buscar algum tipo de informação para resolver?             <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Você poderia dizer o que você fez, passo a passo?</li> <li>9.2. Você se lembra onde buscou informação?</li> <li>9.3. Você confiou na primeira informação que conseguiu?</li> <li>9.4. Ela foi suficiente para resolver o seu problema?</li> <li>9.5. (Se teve de buscar outra informação) Por que a informação anterior não foi suficiente para resolver seu problema? Onde você buscou mais informações?</li> <li>9.6. Houve alguma ocasião ou oportunidade para que você compartilhasse essa experiência e os resultados da solução do problema com alguém?</li> </ol> </li> <li>10. Se uma pessoa que precisasse da sua ajuda te pedisse para você dizer que documentos são necessários para tirar uma 2ª via da carteira de identidade, como você ajudaria ela? Se não souber, onde buscaria informação?</li> <li>11. Quando você vai ao cinema, teatro, etc. como/onde você procura informações sobre as programações de cada uma destas atividades de lazer?</li> <li>12. (Se estudante) Onde/como você busca informações para realizar as suas pesquisas escolares?</li> <li>13. Você já escreveu ou ajudou alguém a escrever um currículo? Como você fez?</li> <li>14. Quando você precisa ir para um lugar que você não conhece, como você faz?</li> <li>15. Como você se comunica, habitualmente, com seus amigos/conhecidos?</li> <li>16. Você utiliza celular?             <ol style="list-style-type: none"> <li>16.1. Que recursos do celular você usa? (apenas ligação, mensagem, rádio, foto, etc.)</li> </ol> </li> </ol>

## 16.2. Com que frequência você utiliza cada um desses recursos?

A maioria dos cursos/oficinas de introdução à informática ou de informática básica que se identificam como promotores de inclusão digital compreendem módulos de edição de textos, uso de planilhas e acesso à Internet. A segunda etapa de nossa metodologia deve ser aplicada após o indivíduo haver concluído o módulo de inclusão digital para uso da internet. Faremos testes de interação dele com a informação digital, aliados à técnica de verbalização estimulada ou protocolo de perguntas. Vamos propor algumas atividades e observar como ele aplica os conhecimentos adquiridos no curso. Será observada, além de sua habilidade de navegação e domínio dos recursos computacionais, a capacidade adquirida em relação à interpretação da informação e a busca de significados desta na construção do conhecimento. Serão propostas três tarefas, conforme apresentado no QUADRO 3.

**QUADRO 3**  
**Roteiro de ensaio de interação – 2ª etapa**

Classificação quanto ao tipo de informação	Tarefa	Itens a observar
<b>Informação seletiva</b>	<b>Proposta:</b> Buscar na Internet informação livre para seu lazer ou satisfação pessoal ou para sociabilização no ambiente da Internet.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- questionar como ele estabelece assunto de seu interesse</li> <li>- observar como ele faz para localizar a informação desejada</li> <li>- verificar se ele ficou satisfeito com a primeira fonte ou se pesquisou outras sobre o assunto</li> <li>- questionar sobre seu julgamento a respeito das informações encontradas: confiabilidade, autoria, precisão, relevância, abrangência.</li> </ul>
<b>Informação contextual</b>	<p><b>Proposta:</b> encontrar na Internet uma informação/notícia (de fonte segura) sobre um tema atual no momento do teste.</p> <p><b>Exemplo:</b> informações sobre a dengue (principais focos na cidade, como solicitar a passagem do “fumacê” no seu bairro, etc.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- observar como ele faz para acessar as ferramentas de busca;</li> <li>- se ele utiliza bases de dados</li> <li>- que tipo de fonte escolhe e por que;</li> <li>- verificar se ele ficou satisfeito com a primeira fonte ou se pesquisou outras sobre o assunto;</li> <li>- questionar sobre seu julgamento a respeito das informações encontradas: confiabilidade, autoria, precisão, relevância, abrangência.</li> </ul>
<b>Informação utilitária</b>	<p><b>Proposta:</b> encontrar na Internet informação (em site reconhecido como “fonte”) sobre uma informação utilitária.</p> <p><b>Exemplo:</b> como tirar a 2a via da carteira de identidade.</p> <p><b>Solução possível:</b> pelo <a href="http://www.mg.gov.br">www.mg.gov.br</a>,</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Observar como ele faz para acessar as informações, se usa ferramentas de busca e quais;</li> <li>- examinar critérios de decisão do usuário para pesquisar informações em um dado link;</li> <li>- Conseguiu solução para o problema? Se sim,</li> </ul>

imprimir o DAE (documento de arrecadação) para pagar a taxa de emissão. com quantas interações, em quanto tempo, com qual nível de dificuldade. Se não, quais os obstáculos e porque não foi possível suplantá-los.

Após transcorridos três a seis meses da conclusão do curso, o ex-aluno será convidado a participar de novo ensaio de interação (conforme QUADRO 3, variando-se as atividades-fim), e participará de nova entrevista semi-estruturada, que busca avaliar os impactos da inclusão digital sobre a vida do indivíduo bem como a ocorrência, ou não, de alterações em seus hábitos informacionais, quando comparados àqueles avaliados na primeira entrevista do processo. O QUADRO 4 apresenta sugestões de perguntas, lembrando sempre da necessidade de solicitar que o entrevistado exemplifique suas respostas com fatos de seu cotidiano, e de se adequar as questões ao contexto situacional.

#### QUADRO 4 Roteiro para entrevista semi-estruturada – 3ª etapa

Impactos da inclusão digital sobre a vida do indivíduo	Hábitos informacionais do indivíduo
<p>1. O que foi mais interessante ao longo do curso? Por quê? Descreva.</p> <p>1.1. Você conseguiu reconhecimento no trabalho pelo seu curso?</p> <p>1.2. O curso ajudou você a conseguir emprego? Como? (entrevista de emprego ou indicação de amigo)</p> <p>1.3. (se estudante) As habilidades aprendidas no curso melhoraram seu desempenho escolar?</p> <p>2. Você divulgou esse curso, de alguma forma?</p> <p>2.1. Você indicou o curso para algum amigo?</p> <p>2.2. Você sugere algum meio de informação em que o curso deva ser divulgado?</p> <p>3. O curso atingiu as suas expectativas?</p> <p>3.1 Teve algo que você não gostou? O quê? Descreva.</p> <p>4. Trabalha atualmente?</p> <p>4.1. Onde?</p> <p>4.2. Que atividade você executa no trabalho?</p> <p>4.3. Você passou a executar alguma atividade, em seu trabalho, fazendo uso de computadores após a conclusão do curso?</p> <p>5. Você continua usando computador?</p> <p>5.1. Onde?</p> <p>5.2. O que você mais usa, e para que você</p>	<p>6. O que você tem feito nas suas horas de folga? 6.1. Você faz atividades de lazer usando o computador ou a Internet? Descreva.</p> <p>7. O que você gosta de ler (jornais, revistas, livros)?</p> <p>7.1. Tem o hábito de ler notícias na Internet? Normalmente sobre o quê? Indique como as localiza.</p> <p>7.2. Que tipo de informação você mais consulta em jornais/revistas? Você também busca essas informações na Internet? Como? As localiza? Te atendem?</p> <p>7.3. Você já buscou literatura na Internet? Descreva.</p> <p>8. Você escuta rádio / assiste televisão?</p> <p>8.1. Cite os programas / canais que você tem escutado/assistido.</p> <p>8.2. Você compara/aprofunda informações da tv ou do rádio com informações na Internet?</p> <p>8.3. Se um programa sugere acesso a um site, já aconteceu de você acessar esse site? Descreva.</p> <p>8.4. Você já baixou músicas ou filmes da Internet?</p> <p>9. Você passou por alguma situação, nesses últimos dias, em que você usou a Internet para resolver algum problema do seu dia a dia?</p> <p>9.1 Caso sim, descreva detalhadamente como tudo aconteceu</p> <p>9.2 Caso não, por que motivo não usou o computador para resolver esse problema? Como buscou resolvê-lo?</p> <p>10. Como você se comunica, habitualmente, com seus amigos/conhecidos?</p> <p>10.1. Você usa internet para comunicar com seus amigos?</p> <p>10.2. Você usa o (serviço de) e-mail para manter</p>

---

usa? 5.3. Que atividades você faz no computador? Para qual finalidade?	contato com os amigos? Com qual frequência? Que provedor usa e por quê? 10.3 Você usa algum outro tipo de serviço que propicie socialização na Internet (lista, <i>orkut</i> , etc.)?
---	--

---

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Por meio de entrevistas e atividades de interação com o computador e com a Internet, o presente trabalho propõe observar as habilidades de navegação e domínio dos recursos computacionais, a capacidade adquirida em relação à interpretação da informação e a busca de significados desta na construção do conhecimento. Também será observada a ocorrência, ou não, de alterações dos hábitos informacionais dos indivíduos.

Através de toda a análise qualitativa do impacto da inclusão digital em cada indivíduo, apresentada acima, pretende-se compreender o tipo de informação buscada com maior frequência: utilitária, contextual ou seletiva, propostas por Barreto (1994), bem como verificar em qual das três concepções de inclusão propostas por Ferreira e Dudziak (2004) os indivíduos estarão mais bem classificados: inclusão digital, inclusão informacional, inclusão social. Pretende-se, ainda, que a pesquisa usando tal metodologia apresente como resultados adicionais, contribuições aos programas de inclusão digital, para que sejam capazes de preparar melhor o indivíduo para a obtenção plena dos três níveis de inclusão.

Através de toda a proposta metodológica apresentada, pretende-se, assim, a aplicação de uma abordagem alternativa, com um novo olhar sobre a inclusão digital. Ao invés de basear-se nos estudos tradicionais até então empreendidos, no qual há a preocupação em estabelecer leis do comportamento do usuário da informação e/ou “medir” o comportamento dos usuários, pretende-se avaliar social e culturalmente o nível de competência informacional atingido pelos novos usuários das TICs.

## REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Estudos de usuários: uma abordagem na linha ICS. In: REIS, Alcenir Soares e CABRAL, Ana Maria (org.) *Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p. 81-100.

BARRETO, Aldo A. A questão da informação. *Revista São Paulo em Perspectiva*, Fundação Seade, v. 8, n. 4, 1994. Disponível em <<http://aldoibct.bighost.com.br/quest/quest.htm>>. Acesso em: 12 jun. 2006.

CUNHA, Murilo Bastos da. Metodologias para estudo dos usuários de informação científica e tecnológica. *Revista de Biblioteconomia de Brasília*, Brasília, v.10, n.2 (número temático sobre estudo e tratamento de usuários da informação), p. 5-20, jul./dez. 1982.

DIAS, Cláudia. *Usabilidade na web: criando portais mais acessíveis*. Rio de Janeiro: Alta Books, 2003.

DIAS, Maria Matilde Kronka e PIRES, Daniela. *Usos e usuários da informação*. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48p.

FERREIRA, Sueli M. S. P.; DUDZIAK, Elizabeth A. La alfabetización informacional para la ciudadanía en América Latina: el punto de vista del usuario de programas nacionales de información y / o inclusión digital.. In: World Library and Information Congress: 70 th. IFLA General Conference and Council, 2004, Buenos Aires: IFLA, 2004. Disponível em <<http://www.ifla.org/IV/ifla70/papers/157s-Pinto.pdf>>. Acesso em: 06 jun. 2006.

FIGUEIREDO, Nice Menezes de. *Estudos de uso e usuários da informação*. Brasília: IBICT, 1994. 154 p.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria M. e CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. *Informação e Sociedade: estudos*, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 285-292, 2006.

MORAN, J. M. *O uso das novas tecnologias da informação e da comunicação na EAD: uma leitura crítica dos meios*. Fortaleza, 1999. Disponível em: <<http://www.mec.gov.br/seed/tvescola/textos.shtm>>. Acesso em: 15 mar. 2003. Palestra do Programa TV Escola. *apud* SCHWARZELMÜLLER, Anna F. Inclusão digital: uma abordagem alternativa. In: VI CIFORM: Encontro Nacional de Ciência da Informação, Salvador, BA: *Anais do VI CIFORM*, Jun 2005. Disponível em <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/Anna\\_Schwarzelmuller.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/Anna_Schwarzelmuller.pdf)>. Acesso em: 09 jun. 2006.

SCHWARZELMÜLLER, Anna F. Inclusão digital: uma abordagem alternativa. In: VI CIFORM: Encontro Nacional de Ciência da Informação, Salvador, BA: *Anais do VI CIFORM*, Jun 2005. Disponível em <[http://www.cinform.ufba.br/vi\\_anais/docs/Anna\\_Schwarzelmuller.pdf](http://www.cinform.ufba.br/vi_anais/docs/Anna_Schwarzelmuller.pdf)>. Acesso em: 09 jun. 2006.

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

SIRIHAL DUARTE, Adriana Bogliolo. Informação, sociedade e inclusão digital. In: REIS, Alcenir Soares e CABRAL, Ana Maria (org.) *Informação, Cultura e Sociedade: interlocuções e perspectivas*. Belo Horizonte: Novatus, 2007. p.101-121.