

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Rita do Carmo Ferreira Laipelt

**INCLUSÃO DIGITAL: criando laços entre
bibliotecas públicas e telecentros comunitários**

Porto Alegre

2004

Rita do Carmo Ferreira Laipelt

**INCLUSÃO DIGITAL: criando laços entre bibliotecas
públicas e telecentros comunitários**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado como requisito parcial para
aprovação na Disciplina BIB03037 –
Trabalho de Conclusão de Curso do Curso
de Biblioteconomia da Faculdade de
Biblioteconomia e Comunicação da
Universidade Federal do Rio Grande do
Sul.

Orientadora: Profa: Ana Maria Mielniczuk
de Moura

Co-orientadora: Profa: Sonia Elisa
Caregnato

Porto Alegre

2004

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

Reitora: Prof^a. Dra. Wrana Maria Panizzi
Vice Reitor : Prof. Dr. José Carlos Ferraz Hennemann

FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO

Diretora : Prof^a. Dra. Márcia B. Machado
Vice Diretor: Prof. Ricardo S. da Silva

DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO

Chefe: Prof. Dr. Valdir José Morigi
Chefe Substituta: Prof^a. Ms. Itália Maria Falceta da Silveira

Laipelt, Rita do Carmo Ferreira

L187i Inclusão digital: criando laços entre bibliotecas públicas e telecentros / Rita do Carmo Ferreira Laipelt ; orientação Ana Maria Mielniczuk de Moura ; co-orientação Sonia Elisa Caregnato - Porto Alegre: – UFRGS, 2004.

67 f.

1 Inclusão digital 2 Telecentros Comunitários de Porto Alegre
3 Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul

I. Moura, Ana Maria Mielniczuk de II.Caregnato, Sonia Elisa. III. Título

CDU 002.6

Departamento de Ciências da Informação
Rua: Ramiro Barcelos 2705
CEP: 90035-007
Tel.: (51) 3316 5146
Fax: (51) 3316 54 35
Email fabico@ufrgs.br

Para os que amo.
Éderson e Ângela

AGRADECIMENTOS

Às minhas orientadoras Ana Moura e Sonia Caregnato pelo apoio e aprendizado.

Às pessoas que entrevistei pela gentileza e atenção dispensada.

À colega e amiga Piti pelas conversas.

À minha irmã Ângela pelo incentivo e paciência.

Ao meu namorado Éderson por compreender minha ausência.

RESUMO

A falta de acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs), sobretudo à Internet, é considerada por alguns autores como mais uma forma de exclusão social. Esta interpretação tem gerado diversas discussões em torno da inclusão digital e das alternativas para incluir digitalmente as camadas menos favorecidas da sociedade. O presente trabalho tem por objetivo comparar o papel da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre em atividades de inclusão digital, descrever as atividades de inclusão digital desenvolvidas nestas instituições e apresentar semelhanças e diferenças entre ambas. Trata-se de um estudo qualitativo comparativo que descreve o surgimento e instalação dos Telecentros Comunitários na cidade de Porto Alegre. Discute a função social das bibliotecas públicas como instrumento no combate a exclusão. Conclui que, em relação às atividades de inclusão digital, existem muitas semelhanças entre bibliotecas públicas e telecentros e sugere uma aproximação entre ambas instituições para o alcance de um nível mais elevado de inclusão digital.

PALAVRAS-CHAVE: Inclusão Digital. Telecentros Comunitários de Porto Alegre. Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul.

ABSTRACT

The lack of access to information and communication technologies (ICT), specially to the Internet, it considered by some authors as an additional way of social exclusion. This interpretation has generated several discussions about digital inclusion and the alternatives to include digitally the less-favored communities of the society. The present research work aims to compare the role of the Public Library of the State of Rio Grande do Sul and the Community Telecentres of Porto Alegre in activities of digital inclusion, to describe activities of digital inclusion developed in these institutions and to present similarities and differences between them. Its a comparative qualitative study that describes the appearance and implementation of Community Telecentres in the Porto Alegre city. It discusses the social function of public libraries as tools against exclusion. It concludes that, in relation to activities of digital inclusion, there are a lot of similarities between public libraries and telecentres and suggests an association between both institutions in order to reach a higher level of digital inclusion.

KEYWORDS: Digital inclusion. Community Telecentres of Porto Alegre. Public Library of the State of Rio Grande do Sul.

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	09
2 OBJETIVOS	12
2.1 Objetivo Geral	12
2.2 Objetivos Específicos	12
3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL	14
4 TELECENTROS COMUNITÁRIOS DE PORTO ALEGRE	17
5 FUNÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS	23
6 BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO	27
7 MÉTODOS E TÉCNICAS	30
7.1 Tipo de Estudo	30
7.2 Etapas da Pesquisa	31
7.3 Instrumentos de Coleta de Dados	31
7.4 Sujeitos do Estudo	32
7.5 Análise dos Dados	33
8 AÇÕES DA BPE E DOS TELECENTROS EM RELAÇÃO À INCLUSÃO DIGITAL	36
8.1 Inclusão Digital	36
8.2 Usuários	38
8.3 Recursos Humanos	39
8.4 Serviços Oferecidos	41

8.5 Novos Serviços a Oferecer	42
8.6 Produção de Conteúdos	44
8.7 Relação entre as atividades de inclusão digital desenvolvidas pela Biblioteca Pública e Telecentros	47
9 CONCLUSÃO	51
REFERÊNCIAS	55
APÊNDICE A – Roteiro de entrevista da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul	59
APÊNDICE B – Roteiro de entrevista do Setor de Multimeios da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul	62
APÊNDICE C - Roteiro de entrevistas dos Telecentros	65

1 INTRODUÇÃO

A Sociedade da Informação, por suas características, tem causado transformações em nossa sociedade. Hoje, o que vemos acontecer na prática é uma troca nos valores institucionais, pois se antes havia preocupação apenas com bens tangíveis (produção), atualmente há também a preocupação em estar bem informado, com uma equipe de trabalho dinâmica, criativa, capaz de adaptar-se às inovações tecnológicas, às mudanças trazidas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) e que tenha condições de agregar valor e qualidade aos seus produtos e serviços. Em consequência disto, para sobreviver às exigências do mercado as empresas precisam de pessoas melhor qualificadas, pois o sucesso de seus empreendimentos, cada vez mais, vai depender da capacidade de seu staff de transformar informação em novos conhecimentos.

Desta forma, constatamos que nossa sociedade encontra-se em um momento em que grande parte de suas alternativas de desenvolvimento e sobrevivência está em tornar a informação um bem acessível a todas as pessoas, independentemente de seu nível sócio econômico. Contudo, fazer tal afirmação em países em desenvolvimento como o Brasil é um verdadeiro paradoxo. O que nos vem à mente é como atingir este nível de excelência requisitado pelo mercado em um país com tantas discrepâncias sociais, onde a educação é a primeira a ser esquecida nos “momentos de crise”, e no qual a má distribuição de renda e a falta de

acesso à informação geram milhões de analfabetos e pessoas que não conseguem interpretar um pequeno parágrafo de texto.

O que torna a situação ainda mais difícil é que estamos nos deparando com uma nova camada de excluídos, os “desconectados” ou analfabetos digitais, assim denominados devido a falta de recursos financeiros que os impede de ter acesso às TICs e agrava ainda mais a exclusão social. Afinal, sabe-se que aquelas pessoas que se encontram excluídas do processo de inclusão digital, têm o seu potencial de empregabilidade diminuído. Em decorrência desta realidade, surgiram telecentros no Brasil com o objetivo de combater os danos causados pela exclusão digital, evitar o aprofundamento da exclusão social e propiciar uma melhora na qualidade de vida dos socialmente menos favorecidos.

Porém, cabe salientar que as bibliotecas públicas, por serem instituições de caráter social que visam, entre outras coisas, a disponibilização de recursos informacionais de forma ampla e irrestrita a toda comunidade como meio de diminuir as desigualdades sociais, trazem em sua essência algumas semelhanças com os telecentros. Hoje, além dos serviços tradicionais que prestam, algumas destas bibliotecas já disponibilizam o acesso à informação em meio digital para seus usuários.

Assim, o crescimento do número de telecentros no Brasil, seu surgimento na cidade de Porto Alegre e as possibilidades de semelhanças de seus objetivos de inclusão social com os das bibliotecas públicas nos levaram a abordar este tema. Outro fator que levou-nos a escolha deste foi nossa participação como bolsista voluntário do primeiro curso de capacitação de monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre na Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em 2002. Esta

experiência proporcionou-nos o primeiro contato e conseqüente interesse pelas atividades desenvolvidas nestas instituições, gerando como resultado a criação do projeto de extensão universitária “Biblioteca Comunitária junto ao Telecentro Chico Mendes” do qual fazemos parte como bolsista.

Em vista destas considerações iniciais, as questões que nos instigam e motivam para a elaboração deste estudo são: que tipo de atividades de inclusão digital estão sendo desenvolvidas nos Telecentros Comunitários de Porto Alegre e na Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul, e quais as similaridades entre as atividades de inclusão digital desenvolvidas por ambas instituições. Acreditamos que a abordagem deste tema faz-se necessária para que, ao compararmos as atividades de inclusão digital desenvolvidas por estas duas instituições, possamos refletir sobre o papel de ambas em nossa sociedade de modo que sejamos capazes de perceber de que forma estas estão contribuindo para o processo de inclusão digital.

Para tanto, levaremos em consideração os serviços prestados pelos Telecentros Comunitários de Porto Alegre e pela biblioteca pública observada, em busca de um ponto de convergência entre as atividades de inclusão digital desenvolvidas por estas instituições.

2 OBJETIVOS

Neste capítulo serão apresentados os objetivos geral e específicos desta monografia.

2.1 OBJETIVO GERAL

Analisar as ações da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul e dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre em atividades de Inclusão Digital.

2.2 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos deste estudo são:

- a) identificar atividades de Inclusão Digital desenvolvidas nos Telecentros Comunitários de Porto Alegre;
- b) identificar atividades de Inclusão Digital desenvolvidas na Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul situada em Porto Alegre;
- c) identificar novos direcionamentos dos serviços de inclusão digital nas duas instituições;

- d) comparar semelhanças e diferenças entre as atividades de Inclusão Digital desenvolvidas nos Telecentros e na Biblioteca observada;
- e) verificar se há relação entre as atividades de inclusão digital realizadas nas duas instituições.

3 TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO E INCLUSÃO DIGITAL

As tecnologias da informação e da comunicação (TICs), com seu rápido desenvolvimento, têm causado inegáveis modificações no dia a dia das pessoas. As facilidades propiciadas pelo uso das TICs interferem em nossas vidas de tal forma que nos faz pensar como conseguíamos viver sem elas, pois, cada vez mais, pode-se perceber os reflexos de sua influência/presença em atividades corriqueiras como ir ao banco e ao supermercado, por exemplo.

Estes fatos nos mostram a que ponto do desenvolvimento tecnológico chegamos, tornando-se fácil deduzir que a tendência é que estes recursos se desenvolvam cada vez mais. Porém, estes mesmos fatos nos levam a refletir sobre algumas questões sociais relacionadas ao impacto das TICs em nossa sociedade. Afinal, se a presença das TICs em nossa sociedade é irreversível e seu constante desenvolvimento eminente, como ficam neste contexto aquelas pessoas que não têm acesso a este mundo digital que se apresenta através do uso e aplicação das TICs?

Dentro desta perspectiva, tem-se realizado muitos debates a cerca da inclusão digital. Contudo, é preciso distinguir o acesso à informação digital de inclusão digital de fato. Estes conceitos, por serem tão próximos e por se tratarem da mesma problemática, são facilmente confundidos e com isso mal empregados. Inclusão Digital é algo maior que o simples acesso à informação, na visão de muitos autores esta última é apenas uma parte do todo que representa a inclusão digital.

A inclusão digital envolve questões mais complexas, para Rondelli (2003) trata-se da aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo das mídias digitais como consumidor e como produtor de seus conteúdos e

processos. Assim, tendo em vista o uso que as pessoas fazem das informações a que têm acesso, alguns autores como a Coordenação do Comitê Sampa.Org, Hargittai e Castells distinguem níveis ou tipos diferentes de Inclusão Digital.

A Coordenação do Comitê Sampa.Org (2000?) apresenta duas visões em relação à inclusão digital, uma denominada inclusão digital restrita e outra denominada inclusão digital ampliada. A inclusão restrita está ligada à idéia de consumo de recursos e informações, ou seja, a capacitação de pessoas para o uso de computadores e de seus softwares aplicativos mais comuns, como processadores de textos, planilhas e navegação na Internet na qualidade de leitor. E a inclusão ampliada refere-se à idéia de instrumentalização, ou seja, quando as pessoas utilizam os recursos com objetivos autônomos que levam a uma finalidade.

Hargittai (2002) distingue níveis variados de inclusão digital a partir das habilidades das pessoas para navegação na Internet, sobretudo para encontrar informações na Web. Para a autora, ao explorarmos as diferenças no modo pelo qual as pessoas usam a Internet para recuperar informações é possível discernir um segundo nível de inclusão digital. Pois as habilidades para a navegação indicam até que ponto as pessoas podem usar este meio para suprir suas necessidades de informação e tirar o máximo proveito desse recurso em benefício próprio. A autora faz esta afirmação, pois acredita que oferecer as pessoas o acesso a computadores conectados a Internet não garante que elas conseguirão utilizar este meio para satisfazer suas necessidades, visto que elas podem não ser capazes de tirar proveito de tudo o que a Web tem a oferecer pelo fato de não conseguirem extrair desta as informações que necessitam.

Castells (2003) defende a capacidade educativa e cultural de utilizar a Internet como um segundo elemento de divisão, muito mais importante que a

simples conectividade técnica. Para o autor, toda informação e conhecimento estão na rede, porém o conhecimento necessário para o que se quer fazer não está. Desta forma, saber onde se encontra a informação, como buscá-la, processá-la e transformá-la em conhecimento específico para aquilo que se quer fazer é o que determina a inclusão digital, pois para Castells (2003) a capacidade de aprender a aprender e saber o que fazer com o que se aprende é uma capacidade socialmente desigual associada à origem social e familiar, bem como ao nível cultural e educacional.

Assim, se unirmos os pontos de vista da Coordenação do Comitê Sampa.Org, de Hargittai e de Castells, podemos dizer que no primeiro nível de inclusão digital encontra-se o acesso à informação digital e às TICs no sentido do uso passivo das informações. E no segundo nível encontra-se o uso que as pessoas fazem dessa informação, ou seja, sua capacidade cognitiva em transformá-las e aplicá-las em seu benefício ou 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, pois para muitos, isto representa o total aproveitamento dos recursos empregados para a inclusão digital.

4 TELECENTROS COMUNITÁRIOS DE PORTO ALEGRE

A preocupação em oferecer o acesso às TICs e promover a inclusão digital de camadas economicamente menos favorecidas de nossa sociedade motivaram o surgimento e desenvolvimento de projetos de inclusão digital por todo o mundo. Neste sentido, o Brasil, assim como tantos outros países, tem investido em iniciativas de inclusão digital através da implantação e manutenção de Telecentros.

O primeiro telecentro a ser inaugurado no mundo, segundo Cisler (1998), foi o da cidade de Velmdalen, Suécia na década de 80. No Brasil, segundo Darelli (2002) foi inaugurado na cidade de Brusque, Santa Catarina em outubro de 1992 o primeiro telecentro da América Latina sendo este um dos primeiros projetos de inclusão digital promovido pelo governo federal. Contudo, o primeiro telecentro comunitário propriamente dito, em nosso país, foi inaugurado somente em 2000, na cidade de São Paulo, através do Projeto Sampa.org . Porto Alegre por sua vez teve o seu primeiro telecentro comunitário inaugurado somente em 2001. Contudo, segundo Macadar e Reinhard (2002), a idéia de implantação de telecentros em Porto Alegre surgiu em 2000 após a participação de duas entidades comunitárias da cidade na EXPO/2000, em Hannover/Alemanha.

Os Telecentros Comunitários podem ser definidos como locais que disponibilizam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas (TAKAHASHI, 2000, p.34). Assumpção (2001) caracteriza-os como locais públicos onde são oferecidos serviços de informática e comunicação de forma individual ou coletiva. Já Martins et al. (2001) os definem como iniciativas que disponibilizam acesso às TICs, sobretudo à Internet, garantindo acesso público e

universal para captação, geração, prospecção e distribuição do conhecimento, servindo para facilitar e estimular a participação cidadã da comunidade. Nesta perspectiva, a Prefeitura Municipal de Porto Alegre ([200-]b)¹ conceitua telecentros como:

[...]espaços públicos, constituídos através de parcerias entre o governo municipal e as comunidades locais, organizações não governamentais e a iniciativa privada. Serão locais onde estarão disponíveis tecnologias de informação e comunicação para pessoas que têm pouca ou nenhuma oportunidade de usar ou aprender a usar as tecnologias. Eles deverão superar os limites de um espaço equipado com máquinas e acessórios, para ser um espaço de integração das comunidades e de democratização da informação. Seu potencial deverá ser trabalhado no sentido do estímulo à solidariedade, oportunizando meios para as comunidades melhorarem suas condições de vida e trabalho.

Em vista das definições anteriormente citadas podemos constatar que os telecentros comunitários são iniciativas de inclusão digital que visam uma melhora na qualidade de vida das pessoas, bem como o exercício da cidadania e o combate à exclusão social através da disponibilização do acesso às TICs e principalmente à Internet. Para Litto (2001?) os telecentros visam diminuir a distância entre os cidadãos “ricos em conhecimento” e os “não-ricos em conhecimento”. Afinal, mais do que a simples conexão com a rede os telecentros, conforme Delgadillo, Gómez e Stoll, (2002, p. 10, tradução nossa), “[. . .] oferecem uma oportunidade de acesso, uso e apropriação de tecnologias digitais para solucionar problemas e contribuir para o desenvolvimento humano integral”.

De um modo geral, os principais serviços prestados pelos telecentros comunitários são o acesso gratuito a computadores e à Internet, bem como cursos de capacitação para o uso de sistemas operacionais e de alguns programas utilitários, como processadores de texto, planilhas de cálculo e navegadores de

¹ Documento eletrônico

Internet. Porém, para que estes serviços cheguem até a comunidade, é necessário que haja o envolvimento de pessoas da região a qual o telecentro pertence, de forma que os laços entre telecentros e comunidade sejam fortalecidos e assim possam garantir a continuidade desta iniciativa de inclusão digital.

Conforme Delgadillo, Gómez e Stoll (2002) o ponto de partida para a instalação de telecentros não é a aquisição de equipamentos e conexão com a Internet, mas a organização da comunidade para resolver seus problemas específicos, os quais podem mudar de um contexto para outro. Nesta perspectiva os autores defendem que a melhor forma de fundar telecentros é planejá-los e instalá-los de maneira que se integrem a outros espaços e atividades de comunicação que funcionem bem na comunidade. Esta idéia reforça a necessidade de comprometimento da comunidade, e por esta razão, os telecentros geralmente são instalados em creches, associação de moradores, ou qualquer espaço público disponível na comunidade que tenha condições físicas de abrigar um telecentro e que já tenha uma estrutura comunitária organizada.

Em Porto Alegre, em 2002, a instalação dos telecentros comunitários ocorreu através da parceria entre o governo municipal e as comunidades com interesse em abrigar um telecentro. Nesta parceria, o governo municipal, através da Companhia de Processamento de Dados do Rio Grande do Sul (PROCEMPA), providenciou os equipamentos bem como a manutenção e reparo destes caso houvesse necessidade, o acesso à Internet e a capacitação de representantes da comunidade para atuarem como “agentes de inclusão digital”. A comunidade por sua vez, comprometeu-se em disponibilizar o espaço físico no qual o telecentro funciona, zelar pela conservação dos equipamentos, assegurar que o telecentro fique aberto para atender à comunidade, indicar os representantes da região que atuarão como

“agentes de inclusão digital” bem como um representante desta para atuar como coordenador administrativo do telecentro.

Os agentes de inclusão digital, mais conhecidos como monitores dos telecentros, como já mencionamos anteriormente, eram pessoas da comunidade próxima ao telecentro, que atendiam a basicamente um critério de seleção: ser morador da comunidade. Para desempenhar suas funções, os monitores recebiam uma ajuda de custo e um curso que tinha o objetivo de capacitá-los na aplicação das TICs, no planejamento e execução de atividades bem como na utilização de métodos, ferramentas e fontes que auxiliassem sua atuação na comunidade e em rede, favorecendo uma melhor gestão do Telecentro (PORTO ALEGRE, [200-]a).

Como multiplicadores do conhecimento que adquiriram no curso de capacitação, os monitores desempenhavam as seguintes atividades: atender e orientar os usuários do telecentro no uso das ferramentas de informática disponíveis (processadores de texto, planilhas, Internet, etc.), encaminhar soluções de problemas e apoio técnico no uso destas ferramentas e registrar a movimentação e demandas da comunidade atendida (PORTO ALEGRE, [200-]a). Já o coordenador administrativo do telecentro, tem a função de zelar pela manutenção e conservação do espaço físico do telecentro, organizar as atividades que serão desenvolvidas, cadastrar usuários, agendar os horários de acesso livre de pessoas da comunidade à Internet, bem como matriculá-las no curso de informática oferecido pelo telecentro.

Atualmente, os telecentros contam também com a presença do jovem aprendiz, o qual atende às mesmas características dos monitores, com uma pequena alteração. Além de residir nas proximidades do telecentro, ele deve estar estudando (primeiro ou segundo grau). Outra alteração foi na forma de participação

dos monitores, antes eles recebiam uma ajuda de custo para desempenhar atividades nos telecentros, hoje, os monitores são voluntários e os jovens aprendizes é que recebem uma bolsa auxílio.

A partir da observação das atividades desenvolvidas por monitores e coordenadores administrativos de telecentros e da descrição dos critérios de seleção dos monitores, pode-se perceber que as pessoas responsáveis pela parte mais importante das atividades desenvolvidas nestas instituições, a da disseminação de conhecimentos, não são profissionais capacitados formalmente para o ensino do uso dos recursos e possibilidades oferecidas pelo telecentro. Uma vez que para ser um monitor ou jovem aprendiz, basta morar na comunidade atendida pelo telecentro e estar estudando, fatores esses que não implicam um maior conhecimento de recursos de informática tão pouco habilidades na busca e disseminação de informações ou para a construção de novos conhecimentos. Em outras palavras, em relação aos monitores e jovens aprendizes pode-se dizer que:

Reproduzindo as características sociais das comunidades de onde são oriundos, observam-se ainda deficiências de educação formal básica, de domínio da tecnologia de informação e comunicação e de habilitação em ações pedagógicas (PORTO ALEGRE, [200-]a)².

Ou seja, os próprios monitores não são necessariamente pessoas alfabetizadas digital e informacionalmente, o que torna mais complexo o desenvolvimento de suas funções e gera algumas reflexões como: o processo de inclusão digital em si é algo complexo, sobretudo quando se está em busca de um nível mais elevado de inclusão digital, ou seja, aquele em que as pessoas passa de usuários passivos de informação para usuários ativos, tornando-se capazes de usar as TICs em seu próprio benefício e até produzindo novos conhecimentos para uso pessoal, profissional ou da comunidade a que pertence. A questão que se apresenta

inevitavelmente é: Como prover a inclusão digital de toda uma comunidade a partir de um *staff* que ainda precisa ser incluído?

Não se pretende com estas observações minimizar a importância dos monitores, mas sim enfatizar a importância do curso de capacitação ao qual esses são submetidos. Afinal sabe-se da importância da participação da comunidade para o sucesso do projeto, bem como da necessidade de pessoas que possam intermediar o processo de inclusão digital. Pois, de acordo com Guimarães (2003)³

A atividade humana de instrução, de orientação é fundamental para apresentar, por meio do diálogo, a máquina como meio de conquista de autonomia, de afirmação de identidade, de exercício da cidadania e de aproximação entre as pessoas.

Contudo, uma reflexão mais cuidadosa em torno destas questões faz-se necessária para que possamos perceber até que ponto os telecentros estão conseguindo atingir os seus objetivos de inclusão digital e para que possamos olhar com maior atenção a participação de órgãos do governo neste processo. Faz-se necessário também refletir em que medida o anseio por auto sustentabilidade dos telecentros e barateamento do projeto de inclusão digital podem comprometer o sucesso desta iniciativa, no sentido de que não basta ter computadores e acesso à Internet, é preciso contar também com pessoas qualificadas para intermediar o processo de inclusão digital. Afinal, conforme as palavras de Rondelli (2003)⁴ “[. . .] dizer que inclusão digital é somente oferecer computadores seria análogo a afirmar que as salas de aula, cadeiras e quadro negro garantiriam a escolarização e o aprendizado dos alunos”.

² Documento eletrônico

³ Documento eletrônico

⁴ Documento eletrônico

5 FUNÇÕES DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

Historicamente as bibliotecas públicas sempre desempenharam um importante papel na sociedade. Inicialmente voltadas somente para a preservação da memória da humanidade, as bibliotecas medievais foram imortalizadas na obra de Humberto Eco e na memória das pessoas como locais elitistas e de acesso restrito. Ainda hoje, sabemos que muitas pessoas têm esta visão das bibliotecas de um modo geral. Contudo, isto talvez possa ser explicado pelo tardio surgimento das bibliotecas públicas, pois de acordo com Almeida Júnior (1997) esta biblioteca pública que conhecemos, mantida pelo Estado para atender a toda sociedade e com o objetivo de dar suporte à educação, surgiu apenas na metade do século XIX nos Estados Unidos e Inglaterra.

No Brasil, de acordo com a Fundação Biblioteca Nacional (2000) a primeira biblioteca pública foi criada em 1811 na cidade de Salvador, e assim como as bibliotecas públicas dos Estados Unidos e Inglaterra, a biblioteca pública brasileira veio com o objetivo de dar suporte à educação. Porém, como organismos vivos que são e por estarem diretamente ligadas às transformações sociais, com o passar do tempo, as bibliotecas públicas evoluíram e incorporaram as funções de lazer, cultura e informação. Funções estas que, segundo Almeida Júnior (1997), não podem ser compreendidas de forma dissociada umas das outras, pois estão intrinsecamente ligadas.

Contudo é possível ressaltar algumas particularidades de cada função. A função educacional, apesar da evolução da sociedade, continua sendo essencial e teve sua importância reforçada através dos tempos devido às novas exigências

educacionais que foram surgindo, solicitando um aperfeiçoamento constante das pessoas. As funções de lazer e cultura surgiram ao mesmo tempo e andam lado a lado: a de lazer para estimular a leitura, e a cultural para estimular a educação continuada através de atividades como a hora do conto, saraus, palestras, debates, entre outras atividades que aumentam o escopo cultural das pessoas e demonstram claramente que lazer e cultura realmente andam juntas. Já a função informacional foi a última a surgir e sua principal característica está na prioridade do conteúdo sobre o suporte. Para Almeida Júnior (1997), esta função está direcionada para a comunidade a ser atendida independentemente da alfabetização das pessoas. Razão esta que torna a função informacional da biblioteca pública cada vez mais importante, pois auxilia as pessoas em sua atuação como cidadãos na sociedade, independentemente de seu nível educacional.

Desta forma, percebemos que todas as funções da biblioteca pública juntas dão forma ao que conhecemos por função social da biblioteca pública, a qual é difícil dissociar de conceitos como democracia e cidadania. Pois para termos uma democracia é preciso garantir à população, como um todo, o acesso igual aos meios que tornam o conhecimento possível, seja ela rica ou pobre. Além disso, quando falamos deste acesso conseqüentemente estamos falando de cidadania, que de acordo com Kerlake e Kinnell (1998) requer acesso não só aos direitos civis, políticos e sócio-econômicos, mas também ao direito de informação. E se a cidadania está ligada ao direito de acesso à informação, precisamos estar atentos para os casos em que o acesso à informação está ligado a situação socioeconômica das pessoas, pois conforme Murdock e Golding¹ apud Kerlake e Kinnell (1998) sempre que o acesso à comunicação e aos recursos de informação requeridos para

¹ MURDOCK, G. ; GOLDING, P. Information poverty and political equality: citizenship in the age of privatized communications. **Journal of Communication**, v. 39, n. 3, p. 180-195. 1989.

a cidadania dependem do poder aquisitivo, são geradas desigualdades que abalam a universalidade da cidadania.

Neste sentido, torna-se clara a função social da biblioteca pública, pois se a informação cada vez mais está incorporando um valor comercial, mais do que nunca se faz necessária a atuação desta instituição na construção de uma sociedade inclusiva e igualitária, ou que pelo menos evite o agravamento das desigualdades sociais pela falta de acesso à informação em função do poder aquisitivo de cada um.

Desta forma, a biblioteca pública como instituição que se propõe a democratizar a informação através da universalização do acesso a esta, seja em que suporte for, recebe mais uma função: a de garantir o acesso a informação em meio digital, sobretudo à Internet. Nesta perspectiva, a Declaração da Sociedade Civil para a Cumbre Mundial Sobre la Sociedad de la Información (2003) destaca a biblioteca pública como um importante instrumento no combate a exclusão digital e para assegurar o acesso contínuo a este meio sem a interferência do mercado da informação.

Também voltado para a questão do acesso, Takahashi (2000) sugere a criação de pontos de acesso público à Internet por meio de telecentros, bibliotecas públicas, cibercafés, etc. Já Assumpção (informação verbal)² vai um pouco além e defende a idéia de que se as bibliotecas quisessem, os telecentros poderiam funcionar dentro destas instituições. Ou seja, as bibliotecas poderiam oferecer outros serviços relacionados à inclusão digital além dos que ela oferece atualmente.

Contudo, é importante ressaltar que o simples acesso à informação não é o suficiente para a inclusão social dos cidadãos, pois para Almeida Júnior

² Em Conferência sobre Inclusão Digital no 2 Ciberética em Florianópolis, em novembro de 2003.

(1997, p. 59), que entende acesso à informação como algo mais profundo e complexo do que o simples contato das pessoas com a informação, “o acesso somente se dá quando o usuário consegue entender, apropriar-se do conteúdo da informação...” Esta afirmação de Almeida Júnior nos remete aos diferentes níveis de inclusão digital identificados por autores como Hargitai (2002), Castells (2003) e a Coordenação do Sampa.org (2000?), em que o acesso à tecnologia digital não é considerado suficiente para que as pessoas atinjam o segundo nível de inclusão digital, o qual refere-se a representatividade da informação na transformação da vida das pessoas, ou seja, a capacidade das pessoas em transformar as informações em algo que traga benefícios para as suas vidas pessoais ou da comunidade em que vivem.

6 BIBLIOTECA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL E AS TECNOLOGIAS DE INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

A Biblioteca Pública do Estado – BPE surgiu através de um projeto de lei apresentado na Assembléia Provincial do Rio Grande do Sul pelo deputado João Pereira da Silva Borges Fortes Filho em 1871, o qual foi aprovado e transformado na Lei Provincial nº 724 do referido ano. Em vista disto, em janeiro de 1877 a Biblioteca foi instalada no Ateneu Riograndense e aberta ao Público com 1809 obras em 3.566 volumes. A BPE permaneceu nesta sede até 1915, quando sob nova direção transferiu-se para o prédio na Rua Riachuelo, 1190, onde permanece até os dias de hoje.

Subordinada a Secretaria Estadual de Cultura (SEDAC), do Governo do Estado do Rio Grande do Sul, a BPE divide-se em três grandes partes, as quais segundo Benites (2002) compreendem: A Divisão Administrativa, a Divisão Técnica e a Divisão de Atendimento ao Público. Fazem parte da Divisão Administrativa a Direção, a Secretaria e a Comunicação/Projetos e Infra-estrutura (serviço de telefonia e manutenção do prédio). A Divisão Técnica é responsável pelo Processamento Técnico na base LIBRU e pelo Setor de Recortes e Folhetos. Finalmente a Divisão de Atendimento ao Público, que compreende desde a Portaria até os setores de Referência, Documentação sobre o RGS, Empréstimo e Multimeios, com a seguinte missão:

[. . .] proporcionar o desenvolvimento cultural a todos os cidadãos de forma igualitária através da informação em todos os níveis, da multiplicidade de seus recursos e do estímulo à leitura como forma de inclusão, participação e transformação social. (RIO GRANDE DO SUL)¹

¹ Documento eletrônico

As bibliotecas públicas, por suas características e funções, buscam acompanhar as transformações que ocorrem na sociedade, as quais acabam por influenciar não só os serviços prestados por estas instituições como também a posição destas diante de seus usuários. Um exemplo prático e atual disto está na preocupação das bibliotecas em serem locais dinâmicos, que além de oferecer os seus serviços tradicionais, atuem como centros culturais promovendo apresentações de música erudita, palestras, etc. Outra característica determinante das transformações pelas quais as bibliotecas públicas vêm passando está relacionada ao rápido desenvolvimento tecnológico dos últimos tempos sobretudo das TICs e da Internet, pois o crescimento exponencial do volume de informações em formato digital fizeram com que as bibliotecas tivessem que buscar sua adequação a esta nova realidade através da criação de espaços que propiciassem o acesso público de seus usuários a estas informações.

Em vista disto, e com o objetivo de propiciar o acesso à informação em diferentes tipos de suportes a seus usuários, em 1998 a BPE criou o Setor de Multimeios, o qual oferece os seguintes serviços:

- a) Pesquisa gratuita na Internet e correio eletrônico com agendamento prévio;
- b) Terminal de acesso a correio eletrônico sem agendamento;
- c) Pesquisa em CD-Rom nas áreas de ciências humanas e exatas, saúde, alimentação e curiosidades também sem agendamento prévio;
- d) Cursos interativos de informática e línguas estrangeiras em CD e disquetes. Com agendamento de consulta de 45 minutos e

e) Sessões livres de documentários e vídeos diversos, sem agendamento. (RIO GRANDE DO SUL)²

Contudo, as exigências da vida moderna e a constante necessidade das pessoas em aprender para acompanhar o mercado e manter sua empregabilidade, trazem à tona a questão do aprendizado ao longo da vida, o qual de acordo com Nunes e Levy (2000) tende cada vez mais a se desenvolver através do uso da Internet. Conseqüentemente, as bibliotecas públicas terão que se aperfeiçoar cada vez mais para atender às demandas de uma sociedade que precisa se manter informada para sobreviver. Pensando nestas questões, a BPE tem trabalhado no desenvolvimento de projetos junto a Lei de Incentivo a Cultura e buscado estabelecer parcerias com a iniciativa privada visando o aperfeiçoamento e oferecimento de novos serviços à comunidade.

A BPE, também faz parte do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas que é responsável pela qualificação das bibliotecas municipais do Estado assim como pelas bibliotecas de Porto Alegre que pertencem à SEDAC. Em relação às bibliotecas da SEDAC, é importante ressaltar que em duas delas existe um telecentro desenvolvido a partir de uma parceria com o Governo do Estado do Rio Grande do Sul. Porém, esses dois telecentros possuem uma sistemática diferente daquela adotada pelos telecentros comunitários da Prefeitura Municipal de Porto Alegre, pois além de serem geridos pela equipe da biblioteca, concentram-se em atividades relacionadas à busca de informações.

² Documento eletrônico

7 MÉTODOS E TÉCNICAS

O presente capítulo apresenta e descreve os métodos que foram adotados no desenvolvimento deste estudo a fim de que os objetivos traçados para o mesmo fossem alcançados.

7.1 Tipo de estudo

Em função da natureza do tema e dos objetivos deste estudo, a pesquisa desenvolvida teve uma abordagem qualitativa tendo em vista que, conforme Richardson (1999), a pesquisa qualitativa oferece a possibilidade de uma compreensão mais detalhada dos significados e das características das situações apresentadas pelos entrevistados. Contudo, para atingir os objetivos propostos, fez-se necessário determinar também o tipo de método a ser empregado, pois de acordo com Gil (1999) o método representa o caminho a ser utilizado para se chegar a determinado fim.

Assim, o método utilizado para a realização deste estudo foi o comparativo, o qual segundo Gil (1999) caracteriza-se pela investigação de indivíduos, classes, fenômenos ou fatos com o objetivo de ressaltar as diferenças e similaridades entre eles. De acordo com o autor, este método permite ainda o estudo comparativo de grandes grupamentos sociais separados pelo espaço e tempo.

Desta forma, a presente pesquisa, por atender às características de um estudo qualitativo comparativo, fez um levantamento de experiências junto a profissionais envolvidos com o problema estudado, etapa esta que será detalhada a seguir.

7.2 Etapas da Pesquisa

Para alcançar os objetivos traçados para esta pesquisa, foram seguidas as seguintes etapas:

- a) Identificação de pessoas-chave atualmente envolvidas no projeto dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre;
- b) identificação de pessoas-chave relacionadas ao setor de Múltiplos Meios da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul;
- c) elaboração de instrumento para a coleta de dados;
- d) aplicação do instrumento de coleta de dados e
- e) análise dos dados coletados.

7.3 Instrumentos de Coleta de Dados

A coleta dos dados foi feita através da aplicação de entrevistas semi-estruturadas ou guiadas que segundo Richardson (1999) é utilizada para descobrir

quais aspectos de uma experiência específica causam mudanças nas pessoas. Neste caso, ainda segundo o autor, o pesquisador, por conhecer os aspectos que deseja pesquisar, formula alguns pontos a tratar na entrevista, os quais vão dar origem ao roteiro da entrevista que será composto por questões simples e diretas para que haja uma melhor comunicação entre entrevistador e entrevistado.

Assim, a coleta de dados deu-se em duas etapas, a primeira com as pessoas-chave dos Telecentros e a segunda com as pessoas-chave da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul. Em ambas instituições, buscaram-se informações sobre as atividades de inclusão digital desenvolvidas e planejadas para o futuro próximo, tipos de usuários, recursos humanos disponíveis e a percepção dos entrevistados em relação à inclusão digital.

7.4 Sujeitos do Estudo

Em função das características deste estudo, foi utilizada uma amostra não-probabilística por conveniência para a seleção dos sujeitos. Segundo Gil (1999) a amostra por conveniência é destituída de características estatísticas, nela o pesquisador seleciona os elementos a que têm acesso admitindo que estes possam representar o universo da pesquisa. Em vista disso, foram entrevistadas pessoas representativas dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre e da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul. No caso dos Telecentros, foram entrevistadas pessoas envolvidas com o planejamento e implantação de atividades na instituição. Assim, as pessoas entrevistadas foram:

- a) o atual Coordenador Geral do Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre, da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana – SMDHSU, que para fins deste estudo terá suas falas identificadas pela sigla da instituição a que pertence – SMDHSU e
- b) o Assessor Comunitário e Cientista Social da Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre – PROCEMPA que para fins deste estudo terá suas falas identificadas pela sigla da instituição a que pertence - PROCEMPA.

Já na Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul - BPE as pessoas entrevistadas foram:

- a) a atual Diretora da BPE, que para fins deste estudo terá suas falas identificadas pela sigla da instituição a que pertence - BPE e
- b) a funcionária atualmente responsável pelo Setor de Multimeios da BPE, no turno da tarde, que para fins deste estudo terá suas falas identificadas pelo nome do setor a que pertence nesta instituição - Multimeios.

7.5 Análise dos Dados

Para a análise dos dados coletados foi utilizada a técnica da análise de conteúdo que, segundo Bardin (1977), consiste em um conjunto de técnicas de

análise das comunicações que visa obter por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que possibilitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção das mensagens. O autor divide a análise de conteúdo em três fases: “pré-análise, análise do material e tratamento do resultados”. (BARDIN, 1977, p. 95)

A pré-análise, segundo o autor acima citado, é a fase em que ocorre a organização das idéias com o objetivo de operacionalizá-las e sistematizá-las através da leitura superficial do material e da escolha dos documentos de estudo. Nesta fase procedeu-se a transcrição das entrevistas e a leitura flutuante do texto que segundo Bardin (1977, p. 96) ”consiste em estabelecer contato com os documentos a analisar e em conhecer o texto deixando-se invadir por impressões e orientações”.

Já a análise do material, ainda de acordo com Bardin (1977) é a fase que consiste em codificar, categorizar e quantificar a informação. Nesta fase do estudo procedeu-se a categorização do conteúdo das entrevistas, que consiste em classificar os elementos de um conjunto por diferenciação e posterior reagrupamento por gênero. Assim, os dados coletados neste estudo foram organizados e agrupados em sete categorias, são elas:

- a) Inclusão digital;
- b) usuários;
- c) recursos humanos;
- d) serviços oferecidos;
- e) novos serviços a oferecer;
- f) produção de conteúdos e

g) relação entre as atividades de inclusão digital desenvolvidas pela Biblioteca Pública e Telecentros.

Finalmente, deu-se o tratamento dos resultados, que consiste na interpretação dos dados levantados nas duas fases anteriores (pré-análise e análise do material). Nesta etapa, as categorias criadas foram discutidas a partir da literatura apropriada e escolhidas as partes representativas das falas dos entrevistados de acordo com as categorias estabelecidas na fase de análise do material, de forma a fazerem parte do corpo do trabalho. A partir do agrupamento das falas em categorias, procedeu-se a análise e comparação dos dados coletados de forma que fosse possível identificar a existência ou não de pontos em comum entre os Telecentros e a Biblioteca Pública.

8 AÇÕES DA BPE E DOS TELECENTROS EM RELAÇÃO A INCLUSÃO DIGITAL

Os dados apresentados neste capítulo permitem verificar a existência ou não de pontos em comum entre as ações da Biblioteca Pública do Estado e os Telecentros comunitários de Porto Alegre, a partir da análise e discussão dos dados apresentados em cada uma das categorias criadas.

8.1 Inclusão Digital

Ao analisarmos as falas das pessoas diretamente envolvidas com os Telecentros e a Biblioteca Pública do Estado percebemos que elas, quando questionadas a respeito da inclusão digital, remetem-se aos benefícios desta para a inclusão social das pessoas, ressaltando a importância de se fazer um bom uso das ferramentas para o exercício da cidadania. Tal fato pode ser observado nas falas dos representantes dos Telecentros e da Biblioteca Pública respectivamente.

Nós trabalhamos o conceito de inclusão digital como um dos processos de inclusão social. Porque o mundo de hoje exclui usando a informática. Então trata-se de uma inclusão social que se trava, que passa pelo uso da Internet e da informática. (SMDHSU, 2004)

Usar as ferramentas, através das tecnologias, para a inclusão, não pode ser simplesmente colocar máquinas na comunidade. Isso é um grande passo, é um avanço, mas é preciso fazer com que aquelas máquinas sejam, sim, uma ferramenta para a inclusão social através da inclusão digital. Porque o fim é a inclusão social, não a inclusão digital. (PROCEMPA, 2004)

“Inclusão digital não é só as pessoas terem acesso aos seus e-mails, para fazer algumas buscas na Internet. Elas têm que usar a Internet também para o exercício da sua cidadania” (BPE, 2004). “As pessoas devem ser orientadas para usar bem o computador em um espaço que é nosso. Porque nós pagamos impostos, eles só estão sendo revertidos para nós, por aquilo que pagamos” (MULTIMEIOS, 2004).

Ao relacionarmos as afirmações dos entrevistados com a literatura atual sobre inclusão digital, percebemos que há uma convergência entre as preocupações dos entrevistados em relação ao uso que as pessoas fazem das ferramentas a que têm acesso e o que é discutido em textos como o de Gurstein (2003), que confirma a tendência que observamos tanto na teoria como na prática. O autor afirma que o desafio em relação às TICs não está em prover o acesso passivo à tecnologia, mas em prover os meios pelos quais as pessoas em suas comunidades possam encontrar maneiras de fazer um uso efetivo destas tecnologias de forma produtiva, gerando riquezas, bem como outros processos.

Nesta perspectiva Castells (2003) diz que a capacidade de aprender a aprender, de saber o que fazer com o que se aprende é uma capacidade socialmente desigual e está ligada à origem social, cultural e familiar, bem como ao nível de educação. Para o autor é nestas questões que encontramos a divisão digital. Neste contexto Sorj (2003, p. 59) diz que a desigualdade social relacionada às comunicações não se expressa apenas no acesso ao bem material “mas também na capacidade do usuário retirar, a partir de sua capacitação intelectual e profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas por cada instrumento de comunicação e informação.”

Isto nos leva a crer que a inclusão digital vai além do acesso às TICs, e para que seja possível atingir o segundo nível de inclusão digital, onde as pessoas conseguem fazer um uso efetivo das informações a que têm acesso e até produzir novos conhecimentos, é preciso refletir sobre as deficiências da educação em nosso país e buscar alternativas para combater os problemas gerados pelas desigualdades sociais que presenciamos no Brasil.

8.2 Usuários

Em relação aos usuários, percebemos que tanto os Telecentros como a Biblioteca Pública atendem ao mesmo tipo de público apresentando, inclusive, semelhanças no tipo de informação buscada e no tipo de uso que as pessoas fazem das ferramentas disponíveis. Isto é confirmado através das palavras do Coordenador Geral dos Telecentros e da Diretora da Biblioteca Pública respectivamente. “Nosso público é bastante variado. Alguns buscam apenas o acesso, outros querem aprender (fazer cursos), pesquisar preços, disponibilizar produtos etc” (SMDHSU, 2004).

O perfil do público é bem eclético. São estudantes, pesquisadores, curiosos etc. Porém os que mais buscam o setor são os estudantes e os serviços mais utilizados são o acesso à Internet e correio eletrônico. Buscam todo o tipo de informação, alguns procuram o site da Globo para acompanhar o Big Brother, outros buscam sites de concursos, sites com letra de músicas, cinema, jornais, revistas, hip hop etc. (BPE, 2004).

O relato feito pelos entrevistados demonstra que os usuários de ambas as instituições fazem um uso operacional das TICs de um modo geral. Apesar de

reconhecemos a importância do acesso às tecnologias e do uso destas em atividades de lazer, acreditamos que o espaço e as ferramentas disponíveis nos Telecentros e na Biblioteca Pública poderiam ser melhor empregados por seus usuários, na produção de conteúdos relevantes para as comunidades das quais fazem parte.

8.3 Recursos Humanos

Em relação aos recursos humanos, os Telecentros e a Biblioteca Pública diferem entre si em dois aspectos: os Telecentros desenvolvem cursos de capacitação para os monitores e oferecem cursos básicos de informática para seus usuários; já a Biblioteca Pública não oferece a seus funcionários e estagiários do Setor de Múltiplos Meios uma capacitação específica para o uso e ensino das ferramentas disponíveis no setor, nem oferece cursos de informática aos seus usuários, a não ser os cursos em CD que são auto-explicativos.

De acordo com o Coordenador Geral dos Telecentros, cada telecentro dispõe de quatro monitores que pertencem à comunidade abrangida por este, os quais são responsáveis pelo atendimento ao público e recebem duas capacitações. Primeiro uma capacitação técnica/operacional, para saberem resolver as dúvidas do ponto de vista técnico. Depois passam por uma capacitação na área dos Direitos Humanos, que consiste em fazer as pessoas entenderem as diferenças que existem na população e que tipo de retorno deve ser dado para as pessoas e como acolher o usuário. Outra capacitação que existe, mais voltada para os gestores, é na área de

gestão dos Telecentros onde, segundo o Coordenador Geral dos Telecentros, são abordadas as seguintes questões:

- a) como administrar horários;
- b) relações interpessoais;
- c) como garantir que todos os computadores funcionam;
- d) como fazer uma pauta e
- e) como funciona a gestão da coisa pública.

Já a Biblioteca Pública, de acordo com as informações oferecidas por uma de suas funcionárias e pela Diretora da instituição, dispõe de dois funcionários e dois estagiários de nível superior, os quais são responsáveis pelo atendimento ao público. Contudo, a Biblioteca Pública não oferece uma capacitação específica nesta área para os funcionários envolvidos no desenvolvimento de atividades com os usuários do Setor de Mídias. Talvez esta seja uma questão a ser pensada pela Biblioteca Pública, pois de acordo com Silva (2000, p. 22), o pessoal que trabalha em biblioteca “terá forçosamente de saber utilizar a Internet para dela extrair a informação necessária aos seus utilizadores”. Para o autor as novas tecnologias obrigam as bibliotecas públicas a investirem na formação adequada de seus profissionais, pois

[. . .] na maioria dos casos não basta ter o equipamento disponível, é necessário que alguém ajude as pessoas a ultrapassar o “receio dos computadores”, as ensine a utilizá-los e a tirar verdadeiro benefício das respectivas potencialidades. (SILVA, 2000, p. 22).

8.4 Serviços Oferecidos

Ao compararmos os serviços oferecidos pelos Telecentros e pela Biblioteca Pública, percebemos que ambas as instituições oferecem e desenvolvem serviços semelhantes, concentrando suas ações no desenvolvimento de atividades relacionadas ao uso operacional das TICs e permanecendo, assim, no primeiro nível de inclusão digital. Isto pode ser observado na descrição dos serviços oferecidos pelos Telecentros e pela Biblioteca Pública respectivamente. “Oferecemos cursos de informática e assessoria geral para o uso desta, com o objetivo de socializar a informática para todas as pessoas” (SMDHSU, 2004). “Oferecemos navegação na Internet, acesso a e-mail, digitação, declaração de imposto de renda, pesquisa e cursos em CD (de línguas e informática)” (BPE, 2004).

Segundo Hargitai (2002), um computador conectado a rede não é garantia de que as pessoas conseguirão satisfazer suas necessidades de informação, pois talvez elas não sejam capazes de tirar vantagem de tudo o que a Internet tem a oferecer. Nesta perspectiva a autora se refere à importância da educação, ou seja, a importância de ensinar as pessoas a fazerem um bom uso das ferramentas a que têm acesso, pois apesar de aliviar os problemas causados pela exclusão digital, o acesso técnico/operacional à Internet não significa que as pessoas conseguirão fazer um uso mais profundo e produtivo desta. Com isto em foco, Hargitai (2002, tradução nossa.)¹, faz a seguinte analogia: “[. . .] não basta dar um livro para as pessoas, temos também que ensiná-las a ler para que isto seja útil”.

¹Documento eletrônico

Contudo, conforme vimos anteriormente na categoria inclusão digital, existe uma preocupação por parte tanto dos Telecentros como da Biblioteca Pública em relação ao uso que as pessoas fazem dos recursos disponíveis nestas instituições. Ações efetivas para o desenvolvimento de atividades que possam contribuir para um melhor aproveitamento destes recursos ainda estão em uma esfera de planejamento em ambas as instituições, como poderemos ver na categoria produção de conteúdos.

8.5 Novos Serviços a Oferecer

Em relação aos novos serviços a serem oferecidos, também podemos observar semelhanças e diferenças entre a Biblioteca Pública e os Telecentros. As semelhanças estão na questão da produção de conteúdos e no fato de a Biblioteca Pública estar se preparando para oferecer serviços como os que são oferecidos pelos Telecentros, como cursos básicos de informática, por exemplo. Já as diferenças estão na preocupação da Biblioteca Pública em desenvolver serviços que incluam digitalmente pessoas portadoras de deficiência visual, e na preocupação dos Telecentros em desenvolver serviços relacionados com o chamado governo eletrônico.

De acordo com o Coordenador Geral dos Telecentros, o desenvolvimento de novos serviços depende em parte das demandas de cada comunidade atendida pelos Telecentros. Assim, os serviços que estão sendo planejados e desenvolvidos para serem oferecidos a comunidade são:

- a) uma rede para a comunidade acessar os serviços públicos, como saneamento e esgoto e
- b) um programa de comunicação comunitária chamado “Fala Comunidade”, que tem por objetivo fazer com que a comunidade utilize o espaço oferecido pelos Telecentros para se articular e produzir conteúdos locais.

Já o Setor de Múltiplos Meios da Biblioteca Pública do Estado, de acordo com a Diretora da instituição, em breve estará se integrando ao projeto Biblioteca Digital Multimídia a fim de oferecer cursos de informática e gerar conteúdos para disponibilizar no site do projeto, bem como para auxiliar na capacitação dos funcionários do Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Estado do Rio Grande do Sul. Estas ações serão possíveis graças às parcerias que estão sendo buscadas junto a instituições como o Instituto Embratel 21, que vai disponibilizar computadores com acesso à Internet de banda larga e cursos de Internet, de busca de informação, de softwares, de editores de texto e de banco de dados para o público que frequenta a biblioteca, estando previsto nesta parceria, também, a disponibilização de um estagiário e uma pessoa para ministrar os cursos.

Outro serviço que a Biblioteca Pública do Estado pretende oferecer está relacionado com a inclusão digital de pessoas portadoras de deficiência visual. Atualmente a instituição encontra-se com um projeto junto a Lei de Incentivo à Cultura para equipar o setor Braille da Biblioteca, pois de acordo com a entrevistada, o deficiente visual precisa de alguns softwares específicos para poder usar o computador, sendo poucas as pessoas que dominam o uso destes softwares. Por isso, a Biblioteca Pública pretende promover cursos em parceria com professores

que conheçam estes softwares para ensinar aos deficientes visuais a utilizá-los e principalmente, para que estas pessoas possam ter acesso aos benefícios trazidos pelo uso da Internet.

8.6 Produção de Conteúdos

A produção de conteúdos é fundamental nos dias de hoje, já que uma das maiores barreiras para o uso da Internet é a predominância de conteúdos em outros idiomas, como o Inglês, por exemplo. De acordo com Selaimen e Lima (2003) “quase metade das páginas disponíveis na *Web* estão em inglês, enquanto apenas 6% estão em espanhol e cerca de 3%, em português.” Por isso, para os autores, o idioma é outro fator excludente e que dificulta o uso da Internet. É importante mencionarmos ainda, a questão da produção de conteúdos voltados para as comunidades de baixo poder aquisitivo, pois, segundo Sorj (2003), boa parte dos conteúdos da Internet estão voltados para os usuários de classe média, faltando sites dedicados às camadas mais pobres da população, para as quais a produção de conteúdos, que considere suas necessidades culturais e socioeconômicas, é limitada.

Ao compararmos as respostas dos entrevistados em relação à produção de conteúdos, podemos perceber semelhanças e diferenças entre as duas instituições pesquisadas. A semelhança está no fato de que tanto a Biblioteca Pública como os Telecentros pretendem incluir o desenvolvimento de conteúdos nas suas listas de atividades desenvolvidas. Já a diferença consiste em quem vai

produzir este conteúdo nestas instituições e com qual finalidade, como pode ser observado na análise que se segue.

Nos Telecentros, percebemos que uma das maiores preocupações dos envolvidos e responsáveis por este projeto está justamente no uso que as pessoas fazem das ferramentas disponíveis. Ou seja, se preocupam com que a comunidade tire o melhor proveito possível do espaço oferecido pelos Telecentros, utilizando-o não só para aprender a usar o computador e acessar à Internet, mas também para gerar conteúdo próprio, como podemos observar nas palavras do Coordenador Geral do Projeto. “O uso dos Telecentros não pode ficar limitado a que as pessoas usem o computador apenas para aprender a digitar, fazer currículos, mas que usem eles para suas vidas” (SMDHSU, 2004).

Esta questão da produção de conteúdos fica mais clara se observarmos as palavras da Secretária de Direitos Humanos e Segurança Urbana, Helena Bonumá, em entrevista ao jornal Zero Hora, onde deu a seguinte declaração: “Agora vamos dar um passo adiante introduzindo conteúdo nos Telecentros. Queremos que o comerciante de bairro, por exemplo, possa criar mecanismos que facilitem o funcionamento do seu estabelecimento” (BONUMÁ, 2003).

Os próprios entrevistados, quando questionados sobre como pretendem implementar a produção de conteúdos nos Telecentros, manifestam interesse em estabelecer parcerias com a Universidade e a iniciativa privada. Isto pode ser observado nas palavras do Coordenador Geral do Projeto Telecentros e do Assessor Comunitário da PROCempa, respectivamente. “[. . .] é um processo social, estamos trabalhando a idéia de usar a colaboração da UFRGS para construir algum processo sistemático que garanta a capacitação e aprofunde os conteúdos, a socialização deles à rede interna dos telecentros” (SMDHSU, 2004).

[. . .] através de parcerias com a iniciativa privada e com todos que quiserem se agregar ao projeto. Este projeto deve ser uma construção de vários atores que venham imbuídos de construir atividades e alternativas de inclusão dentro destas ferramentas que são os Telecentros. (PROCEMPA, 2004).

A parceria com a Universidade e a iniciativa privada pode vir a fortalecer o projeto e incluir neste outros setores da sociedade que podem contribuir para o seu aperfeiçoamento e manutenção.

Já na Biblioteca Pública a preocupação maior está no aprendizado ao longo da vida e na capacitação de pessoas que atuam em bibliotecas do interior do Estado, por exemplo. Assim, a questão da produção de conteúdos é discutida no sentido de a Biblioteca e sua equipe produzirem conteúdos e disponibilizá-los para os usuários e para outras Bibliotecas, a partir de um convênio que está sendo negociado entre a Biblioteca Pública e a Embratel. Por isso, quando questionada se a Biblioteca Pública está preparada para auxiliar as pessoas no aprendizado ao longo da vida, sua Diretora respondeu da seguinte forma:

Estamos nos encaminhando, mas acredito que a Biblioteca Pública está preparada para auxiliar no aprendizado ao longo da vida. E se não fizermos isto estamos fadados a ser um depósito de livros, e a biblioteca tem que ser um espaço dinâmico e estar sempre se atualizando, correndo atrás da informação, assim como as pessoas que atuam nela. É importante que a gente não tenha medo destas inovações tecnológicas todas e que busque novas parcerias para poder oferecer isto para o nosso usuário. (BPE, 2004).

Ao relacionarmos o relato da entrevistada sobre a aprendizagem ao longo da vida com a literatura sobre o assunto, percebemos que tanto na teoria como na prática a tendência é de que as bibliotecas passem a concentrar maiores

esforços em prol disto. De acordo com a Comissão Europeia² *apud* Nunes e Levy (2000), cada pessoa deve assumir-se como um agente ativo na construção de sua própria qualificação. Por isto, Blattmann (2000) diz que as bibliotecas públicas precisam apoiar a educação continuada, colaborar com a educação à distância através de um acervo adequado e disponibilizar ferramentas da tecnologia da informação, como a Internet, para oferecer aos “sem tela” a chance de participarem dos avanços que ocorrem na rede.

8.7 Relação entre as atividades de inclusão digital desenvolvidas pela Biblioteca Pública e Telecentros

Ao compararmos as respostas dos representantes dos Telecentros com as da Biblioteca Pública percebemos que cada uma das instituições não conhece a fundo os serviços que a outra presta à sociedade. Contudo, isto não chega a afetar a percepção da Biblioteca Pública em relação aos Telecentros, tampouco a dos Telecentros sobre a Biblioteca Pública.

Os representantes dos Telecentros vêem a Biblioteca Pública como um local de acesso à informação e, especificamente em relação à inclusão digital, a vêem como um local de acesso às TICs, como podemos constatar nas falas do Coordenador Geral do Projeto Telecentros de Porto Alegre e do Assessor Comunitário da PROCEMPA, respectivamente. “O acesso à informação, que é um

² COMISSÃO EUROPEIA. **Europe and the Global Information Society** : recommendations to the European Commission. High Level Group on the Information Society, 1995. Disponível em: <http://www2.echo.lu/eudocs/en/bangemann.html>

acesso que as bibliotecas permitem, não apenas de pegar os livros, também pode ser disponibilizado dentro dos telecentros.” (SMDHSU, 2004).

A inclusão digital pode se dar em qualquer lugar (ou) qualquer ambiente, desde que se tenha a ferramenta, o como depende da criatividade de quem está operando esta política lá. Então qualquer lugar em que se tenha acesso e que se tenha público e que se tenha alguma política para que esse público possa utilizar estas ferramentas é inclusão digital sem dúvida. (PROCEMPA, 2004).

Os representantes da Biblioteca Pública percebem os Telecentros como locais que oferecem cursos de informática, e que estão preocupados com a questão da cidadania, como podemos constatar nas falas da funcionária da Biblioteca Pública e da Diretora desta instituição respectivamente.

Este projeto vai ser interessante também para a biblioteca pública, pois mais pessoas vão poder utilizar o setor de Multimeios aqui da biblioteca. A partir do momento que as pessoas têm conhecimento de Internet, elas vão começar a procurar mais por este serviço. (MULTIMEIOS, 2004)

[. . .] os telecentros, para nós aqui especificamente da BPE, são mais ou menos o que nós já vínhamos desenvolvendo, oferecendo no setor de Multimeios. Acho que os telecentros têm mais esta questão da preocupação também com a cidadania. (BPE, 2004).

Porém, acreditamos que os representantes dos Telecentros não percebem a existência de uma relação mais profunda entre eles e a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul, tampouco o potencial e os benefícios que uma aproximação entre os dois modelos de inclusão digital poderiam trazer. Já a Biblioteca Pública do Estado do Rio grande do Sul encontra alguma relação (acesso à informação através das TICs), porém a falta de conhecimentos em relação à totalidade dos serviços prestados pelos Telecentros prejudica em parte esta percepção da BPE. Tendo em vista que o Sistema Estadual de Bibliotecas Públicas do Estado, apesar de ter dois telecentros funcionando dentro de duas de suas

bibliotecas, desenvolvidos a partir de uma parceria com o Governo do Estado, possui um foco e uma sistemática diferente dos Telecentros da Prefeitura de Porto Alegre, concentrando-se apenas no acesso à informação através da Internet. Ou seja, desenvolvem o que Gómez, Hunt e Lamoureux (1999) chamam de Telecentros Cívicos, pois funcionam dentro de instituições como escolas, universidades e bibliotecas públicas com o intuito de complementar os outros serviços que estas instituições já oferecem.

Ainda assim, a Biblioteca Pública apresenta uma certa tendência em direcionar-se ao modelo de inclusão digital empregado pelos Telecentros, embora ela ainda não disponibilize serviços como os que são oferecidos pelos Telecentros, como cursos de qualificação. Nos Telecentros, apesar de reconhecerem a importância e valor das bibliotecas, as pessoas responsáveis pela gestão e direcionamento deste projeto não têm claro de que forma uma biblioteca pública pode contribuir para um projeto de inclusão digital, gerando a seguinte pergunta: onde está o elo de ligação entre Bibliotecas e Telecentros? Talvez este elo esteja no acesso e uso da informação em diferentes suportes informacionais.

No decorrer do primeiro curso de capacitação de monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre, realizado na FABICO em 2002, durante conversas informais com os alunos, discutiram-se questões relacionadas às principais dificuldades de aprendizado das pessoas que freqüentavam os Telecentros. Em vista disto, alguns monitores mencionaram ter observado que para aquelas pessoas que apresentavam dificuldades para ler, era mais difícil aprender a usar o computador. Isto nos leva a crer que se aumentarmos o contato das pessoas que freqüentam os Telecentros com a leitura, ajudando-as a desenvolver o gosto por

esta, conseqüentemente estaremos auxiliando-as a fazerem um melhor proveito das ferramentas disponíveis nos Telecentros.

9 CONCLUSÃO

Buscou-se neste estudo despertar reflexões em torno da inclusão digital, sobretudo quanto às atividades desenvolvidas pelos Telecentros Comunitários de Porto Alegre e pela Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul nesta área. Contudo, é necessário salientar que a biblioteca escolhida serviu de base para o desenvolvimento deste estudo por acreditarmos que ela representa com legitimidade o universo das bibliotecas públicas de um modo geral.

Percebemos que tanto a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul como os Telecentros Comunitários de Porto Alegre são instituições que buscam minimizar e combater a exclusão social através do acesso público à informação e ao conhecimento. Estas instituições ao disponibilizarem serviços gratuitos como o acesso a computadores e à Internet possibilitam o desenvolvimento de atividades como o acesso ao correio eletrônico, pesquisa escolar, leitura, lazer, entre outras que apesar de serem atividades características de uma inclusão digital restrita, são fundamentais para que a partir delas a sociedade possa refletir e buscar alternativas para atingir um nível mais elevado de inclusão digital.

A procura por um nível mais elevado de inclusão digital e conseqüente uso mais produtivo das TICs tem sido o foco de muitos debates expressos tanto na literatura como na prática de pessoas envolvidas com projetos de inclusão digital através do uso de expressões como: “que as pessoas usem as informações disponíveis na rede para as suas vidas”, “que possam produzir novos conhecimentos”, “que as TICs auxiliem as pessoas no exercício da cidadania”. Estas entre outras expressões demonstram um crescente desejo dos que pensam e agem

em prol da inclusão digital, em utilizar as TICs como uma forma de melhorar a qualidade de vida das pessoas.

Neste contexto, constatamos que os Telecentros Comunitários de Porto Alegre e a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul estão se direcionando para o desenvolvimento de serviços que propiciem um uso mais produtivo das TICs. Os Telecentros Comunitários de Porto Alegre pretendem organizar atividades referentes à aplicação do Governo Eletrônico bem como estimular ainda mais a articulação das comunidades atendidas pelos Telecentros para que estas produzam conteúdos locais. Já a Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul procura estimular a aprendizagem ao longo da vida e contribuir para a inclusão digital de seus usuários através da criação de cursos de qualificação e de informática que incluam também pessoas portadoras de deficiência visual.

Uma das questões propostas neste estudo foram as semelhanças e diferenças, em relação à inclusão digital, encontradas entre as instituições pesquisadas. Quanto a isso, percebemos que as diferenças são poucas e ficam por conta de questões referentes aos recursos humanos de cada instituição e no direcionamento que elas estão dando para o desenvolvimento de novos serviços nesta área. Já as semelhanças vão desde os serviços oferecidos até o tipo de usuário atendido e uso que as pessoas fazem dos espaços e equipamentos disponíveis nestas instituições, passando até mesmo pelo tipo de informação buscada por seus usuários na Internet. No entanto, apesar das semelhanças encontradas, os representantes dos telecentros não percebem a existência de uma relação entre eles e a BPE, enquanto que os representantes dessa apesar de verem alguma relação, não conhecem suficientemente o trabalho desenvolvido pelos telecentros, o que torna a sua percepção em relação a eles um pouco restrita. Em

função disto, ambas instituições seguem desenvolvendo seus serviços e atividades separadamente.

Assim, tendo em vista as questões abordadas nesta monografia acreditamos que uma aproximação entre os Telecentros Comunitários de Porto Alegre e bibliotecas públicas traria muitos benefícios para a comunidade. Por isto, pensamos que esta aproximação a que nos referimos poderia se dar através da implantação de bibliotecas públicas e comunitárias junto aos telecentros para que as pessoas das comunidades atendidas por esses possam se habituar a utilizar além das informações em meio digital, outros recursos informacionais. Tendo em vista que, a partir da união e exploração de diferentes suportes de informação e do estímulo a leitura, biblioteca e telecentro comunitário poderiam se complementar e desenvolver serviços e atividades que contribuam para o alcance do segundo nível de inclusão digital e conseqüente uso mais produtivo dos recursos disponíveis nestas instituições.

Por fim, é necessário salientar que a elaboração deste trabalho contribuiu para uma melhor compreensão das questões que cercam a conquista do segundo nível de inclusão digital. Através dele percebeu-se que atingir esse nível de inclusão digital significa ir além dos recursos técnicos e depende de processos mais complexos que fazem parte da base dos problemas causados pelas desigualdades sociais.

Em função disto, acreditamos que seria interessante que se desenvolvessem estudos mais profundos nesta área para que através da análise e discussão dos mecanismos de exclusão social pudéssemos encontrar novas formas de combatê-las e ao mesmo tempo auxiliar as pessoas a tirarem o maior proveito possível das informações para o seu autodesenvolvimento e da sociedade como um

todo. Sociedade esta que precisa urgentemente desenvolver novas habilidades para conquistar os tão sonhados “direitos iguais para todos”.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JUNIOR, Oswaldo Francisco de. **Bibliotecas Públicas e Bibliotecas Alternativas**. Londrina: UEL, 1997.

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz D'Avila. **Além da Inclusão Digital: o projeto sampa.org**. 2001. 156f. Dissertação (Mestrado em Ciências da Comunicação) - Escola de Comunicação e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1997. 226 p.

BENITES, Monica Rocha. **Avaliação do serviço de referência da Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul**. 2002. 69 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Biblioteconomia) – Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, 2002.

BLATTMANN, Ursula; RADOS, Gregório J. Varvakis. **Bibliotecas Públicas na Internet: serviços e possibilidades**. Disponível em: <http://www.geocites.com/uBlattmann/papers/publica_net.html> Acesso em: 20 jun. 2004.

BONUMÁ, Helena. Banco do Brasil entrega computadores a telecentro. **Zero Hora**, Porto Alegre, p. 33, 20 set. 2003. Entrevista. Disponível em: <<http://www.telecentros.com.br/noticias.asp>>. Acesso em: 25 abr. 2004.

CASTELLS, Manuel. Internet e Sociedade em Rede. In: MORAES, D. de (org.). **Por Uma Outra Comunicação: mídia, mundialização, cultura e poder**. Rio de Janeiro: Record, 2003. P. 255-287.

CISLER, Steve. **Telecentros y bibliotecas: nuevas tecnologías y nuevas colaboraciones**. Traduzido por Marianne Cadle. Amsterdam: [s.n.], 1998. Disponível em: <<http://home.inreach.com/cisler/telecentros.htm>> Acesso em: 2 ago. 2003.

COORDENAÇÃO DO COMITÊ SAMPA.ORG. **O que é Inclusão Digital**. São Paulo, [2000?]. Disponível em: <<http://www.dedbrasil.org.br/b8.htm>>. Acesso em: 7 dez. 2003.

CUMBRE MUNDIAL SOBRE LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN. **Declaración de la Sociedad Civil a la Cumbre Mundial sobre la Sociedad de la Información**. Ginebra, 2003. Disponível em: <<http://www.wsis-cs.org>>. Acesso em: 17 jan. 2004.

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de Inclusão Digital para o e-gov brasileiro**. 2002. 124 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção e Sistemas) – Programa de Pós-Graduação de Engenharia de Produção e Sistemas, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2002.

DELGADILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. **Telecentros para qué: lecciones sobre Telecentros Comunitarios en América Latina y el Caribe**. Canadá: IDRC, 2002. 32 p. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 10 dez. 2003.

FUNDAÇÃO BIBLIOTECA NACIONAL. **Biblioteca Pública: princípios e diretrizes**. Rio de Janeiro, 2000. 160 p.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1991. 159 p.

_____. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 1999. 206p.

GÓMEZ, Ricardo; HUNT, Patrik; LAMOUREUX, Emmanuelle. Telecentros en la Mira: cómo pueden contribuir al desarrollo social. **Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui**, [S.l.], jun. 1999. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 08 ago. 2003.

GUIMARÃES, Thiago. O que não é inclusão digital. **Ciranda Brasil**. [s.l.], 2003. Disponível em: <http://www.cirandabrasil.net/03/materia.php?id_materia=96>. Acesso em: 07 dez. 2003.

GURSTEIN, Michel. Effective use: a community informatics strategy beyond the digital divide. **First Monday**, v. 8, n. 12, Dec. 2003. Disponível em: <http://www.firstmonday.org/issues/issue8_12/gurstein/index.html>. Acesso em: 15 maio 2004.

HARGITTAI, Eszter. Second-level digital divide: differences in people's online skills. **First Monday**, v. 3, n.4, Apr. 2002. Disponível em:

<http://firstmonday.org/issues/issue7_8/loosen/index.html>. Acesso em: 10 dez. 2003.

KERSLAKE, Evelin ; KINNELL, Margaret. Public libraries, public interest and the information society: theoretical issues in the social impact of public libraries. **Journal of librarianship and information science**, v. 30, n. 3, p. 159-167, Sep. 1998.

LITTO, Fredric. Telecentros Comunitários: uma resposta à exclusão digital.

Aprendiz, [s.l.], [2001?]. Disponível em:

<http://www.2.uol.com.br/aprendiz/n_colunas/f_litto/id211100.htm>. Acesso em: 10 jun. 2002.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros Comunitários Possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: ENANPAD (Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração), 26., 2002, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: ANPAD, 2002. Disponível em:

<<http://www.fia.com.br/professores/reinhard/reinpubli.htm>>. Acesso em: 08 jul. 2003.

MARTINS, André et al. Oficina para inclusão digital. **Centro de Inclusão Digital e Educação Comunitária**, Brasília, 2001. Disponível em:

<<http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo8.html>> Acesso em: 15 ago. 2003.

NUNES, José Miguel; LEVY, Phil. Apoio à Aprendizagem ao Longo da Vida: novos papéis educacionais para os bibliotecários públicos. **Liberpolis**: Revista das Bibliotecas Públicas, n.3, p.9-18, 2000.

PORTO ALEGRE. Programa de Formação de Monitores de Telecentros. In: _____. **Telecentros**. Porto Alegre, [200-]a. Disponível em:

<<http://www.telecentros.com.br/docs/PrograMonitoresComunic.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2004.

PORTO ALEGRE. **Telecentros**. Porto Alegre, [200-]b. Disponível em:

<<http://www.telecentros.com.br/conceitos.htm>>. Acesso em: 23 jun. 2004.

RICHARDSON, Roberto Jarry et al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. 3.ed. São Paulo: Atlas, 1999. 334 p.

RIO GRANDE DO SUL. Secretaria de Cultura. **Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul**. Porto Alegre, [s.d.]. Disponível em:

<<http://www.bibliotecapublica.rs.gov.br>>. Acesso em: 06 abr. 2004.

RONDELLI, Elizabeth. Quatro passos para a inclusão digital. **I-coletiva**. [s.l.], 2003. Disponível em: <<http://www.icoletiva.com.br/icoletiva/secao.asp?tipo=editorial&id=9>>. Acesso em: 7/12/03

SELAIMEN, Graciela; LIMA, Paulo. Infoinclusão e os novos horizontes da inclusão social. **La Insígnia**. [s.l.], 2003. Disponível em: <http://www.lainsignia.org/2003/julio/cyt_001.htm>. Acesso em: 25 nov. 2003.

SILVA, Gabriela Lopes da. A Educação através d@ Internet. **Liberpolis: Revista das Bibliotecas Públicas**, Lisboa, n.3, p.19-28, 2000.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília, DF: Unesco, 2003.

TAKAHASHI, Tadao (Org.). **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 203 p.

USHERWOOD, Bob. As Tecnologias de Informação e Comunicação e o impacto social das bibliotecas públicas. **Liberpolis: Revista das Bibliotecas Públicas**, Lisboa, n. 2, 1999. Disponível em: <<http://liberpolis.pt/revista>>. Acesso em: 12 mai. 2004.

**APÊNDICE A – Roteiro de entrevistas da Biblioteca Pública do
Estado do Rio Grande do Sul**

Roteiro de entrevista – Direção da Biblioteca Pública

- 1) Na sua opinião o acesso a computadores e a Internet é o suficiente para promover a Inclusão Digital?
- 2) Na sua opinião o setor de Multimeios teria outros serviços a oferecer para a comunidade, além dos que já oferece atualmente?
- 3) Além do setor de Multimeios existem outros projetos de Inclusão Digital na Biblioteca Pública?
- 4) Os funcionários do setor de Multimeios oferecem aos usuários algum tipo de auxílio no uso dos computadores e na busca de informações na Internet?
 - De que tipo? Nível 1: ensinam a utilizar algum tipo de programa, oferecem algum tipo de curso, ensinam a utilizar e-mail, navegar na Internet, utilizar ferramentas básicas para a navegação, etc. Nível 2: Ensinam fazer buscas na Internet, ensinam as pessoas a relacionar diferentes tipos de fontes, estimulam a construção do conhecimento, oferecem algum tipo de auxílio para o desenvolvimento de páginas para a Internet.
- 5) Como você vê a Biblioteca Pública no processo de produção de conteúdo para a Internet?

- 6) Alguns autores dizem que a Biblioteca Pública terá um papel de grande importância para a aprendizagem ao longo da vida através das tecnologias. Você acha que o bibliotecário está preparado para auxiliar as pessoas neste setor?

- 7) Você conhece o projeto de Inclusão Digital da Prefeitura de Porto Alegre implementado através dos Telecentros?

- 8) Você vê alguma relação desse projeto com as atividades desenvolvidas na Biblioteca Pública?

- 9) Você acha que a Biblioteca Pública é o lugar ideal para desenvolver atividades de Inclusão Digital como são desenvolvidas nestas outras iniciativas?

**APÊNDICE B – Roteiro de entrevistas do Setor de Múltiplos da
Biblioteca Pública do Estado do Rio Grande do Sul**

Roteiro de entrevista - Setor de Multimeios

- 1) Na sua opinião o acesso a computadores e a Internet é o suficiente para promover a Inclusão Digital?
- 2) Quais são os serviços relacionados ao uso de computadores e acesso a Internet são oferecidos pela Biblioteca Pública?
 - Além desses quais poderiam ser oferecidos?
- 3) Qual o perfil das pessoas que buscam estes serviços?
- 4) Quais os serviços mais utilizados neste setor?
 - Nestes serviços o que especificamente as pessoas buscam?
- 5) Além do setor de Multimeios existem outros projetos de Inclusão Digital na Biblioteca Pública?
- 6) Os funcionários do setor de Multimeios oferecem aos usuários algum tipo de auxílio no uso dos computadores e na busca de informações na Internet? De que tipo?
 - Nível 1: ensinam a utilizar algum tipo de programa, oferecem algum tipo de curso, ensinam a utilizar e-mail, navegar na Internet, utilizar ferramentas básicas para a navegação, etc.

- Nível 2: Ensinam fazer buscas na Internet, ensinam as pessoas a relacionar diferentes tipos de fontes, estimulam a construção do conhecimento, oferecem algum tipo de auxílio para o desenvolvimento de páginas para a Internet.
- 7) Você conhece o projeto de Inclusão Digital da Prefeitura de Porto Alegre implementado através dos Telecentros?
- 8) Você vê alguma relação desse projeto com as atividades desenvolvidas na Biblioteca Pública?
- 9) Você acha que a Biblioteca Pública também é um lugar adequado para desenvolver atividades de Inclusão Digital como as que são desenvolvidas nos Telecentros?

APÊNDICE C – Roteiro de entrevistas dos Telecentros

Roteiro de entrevistas – Telecentro

- 1) Qual o cargo que você ocupa e qual função você desenvolve junto aos Telecentros?
- 2) Qual a percepção desta secretaria em relação a importância dos Telecentros?
 - E em relação as atividades desenvolvidas atualmente?
- 3) Na sua opinião o acesso a computadores e a Internet é o suficiente para promover a Inclusão Digital?
- 4) Atualmente quem são as pessoas responsáveis pelo andamento das atividades e atendimento ao público nos Telecentros Comunitários?
- 5) Quais são as habilidades necessárias para desenvolver satisfatoriamente essas funções?
- 6) Existem iniciativas para desenvolver estas habilidades nas pessoas responsáveis pelo andamento das atividades e atendimento ao público nos Telecentros Comunitários?
 - quanto a capacitação, quais conteúdos são abordados?
- 7) Você conhece as atividades de Inclusão Digital desenvolvidas em Bibliotecas Públicas?

- **Sim:** Que similaridades você vê entre as atividades desenvolvidas nos Telecentros Comunitários e nas Bibliotecas Públicas?
 - **Não:** Você vê possibilidades de desenvolver atividades de Inclusão Digital nestas Bibliotecas?
- 8) Quais as perspectivas de desenvolvimento de novas atividades nos Telecentros em um futuro próximo?
- 9) De que forma vocês pretendem implementar a produção de conteúdos para a Internet nos Telecentros?