

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

**Helena de Almeida Pereira Marques**

**O IMPACTO SOCIAL DE TELECENTRO PRÓXIMO A BIBLIOTECA  
COMUNITÁRIA SOB A ÓTICA DO BENEFICIÁRIO:  
o caso Chico Mendes**

Porto Alegre  
2013

Helena de Almeida Pereira Marques

**O IMPACTO SOCIAL DE TELECENTRO PRÓXIMO A BIBLIOTECA  
COMUNITÁRIA SOB A ÓTICA DO BENEFICIÁRIO:  
o caso Chico Mendes**

Monografia apresentada como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia, da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

**Orientadora:** Patrícia Mallmann Souto Pereira

Porto Alegre  
2013

**UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL**

Reitor: Prof. Dr. Carlos Alexandre Netto  
Vice Reitor: Prof. Dr. Rui Vicente Oppermann

**FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO**

Diretora: Ana Maria Mielnickuk de Moura  
Vice-diretor: André Iribure Rodrigues

**DEPARTAMENTO DE CIÊNCIAS DA INFORMAÇÃO**

Chefe: Prof<sup>a</sup>. Maria do Rocio Fontoura Teixeira  
Vice-substituto: Prof. Valdir José Morigi

**COMISSÃO DE GRADUAÇÃO DO CURSO DE BIBLIOTECONOMIA**

Coordenadora: Prof<sup>a</sup>. Dr<sup>a</sup>. Samile Andréa de Souza Vanz

**CIP - CIP. Brasil. Dados Internacionais de Catalogação na Publicação**

---

M357i Marques, Helena de Almeida Pereira

O Impacto de Telecentro Próximo a Biblioteca Comunitária: uma análise sob a ótica do beneficiário: o caso Chico Mendes/Helena de Almeida Pereira Marques /2012. 68 f.

Orientadora: Patrícia Mallman Souto Pereira.

Trabalho de Conclusão(graduação) – Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Faculdade de Biblioteconomia. Porto Alegre, 2013.

1. Telecentro Chico Mendes. 2. Biblioteca Chico Mendes. 3. Inclusão Social. 4. Autopercepção. I Pereira, Patrícia Mallmann Souto. II Título

CDU 027.022:004.5

---

Departamento de Ciências da Informação  
Rua Ramiro Barcellos, 2705, sala 507  
Campus - Saúde  
CEP: 90.035-007 – Porto Alegre/RS  
Tel: (51) 3308 5143 /33085435  
E-mail: dci@ufrgs.br

Helena de Almeida Pereira Marques

**O IMPACTO SOCIAL DE TELECENTRO PRÓXIMO A  
BIBLIOTECA COMUNITÁRIA SOB A ÓTICA DO BENEFICIÁRIO:  
o caso Chico Mendes**

Monografia apresentada para a obtenção do título de Bacharel em Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

Examinado em \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_.

**Banca examinadora:**

---

Patrícia Mallmann Souto Pereira  
Orientadora – UFRGS/PPGCOM

---

Prof. Rodrigo Silva Caxias de Sousa – UFRGS/DCI  
Examinador

---

Prof<sup>a</sup>, Sônia Elisa Caregnato – UFRGS/DCI  
Examinadora

Porto Alegre, 2013.

*Dedico essa conquista ao meu amado Nilo, pelo incentivo, apoio, por seu amor, pela compreensão e carinho.*

*Aos meus queridos filhos:*

*Etienne, meu filho amado, por ter me dado de seu tempo e ter me ajudado no projeto inicial.*

*A Nicole, minha filha amada, por estar presente em momentos que precisei de ajuda.*

*Ao Eugène (Dinho), meu caçula amado, que no decorrer do curso não mediu esforços para me apoiar.*

*A Marlei (nora), por torcer por mim e ter me dado uma neta linda, a Catarina.*

*Aos meus queridos pais: Gomercindo e Natalina (in memoriam), pelo exemplo de perseverança.*

*A Nina (in memoriam), que ficaria feliz se estivesse entre nós.*

## AGRADECIMENTOS

Agradeço ao Soberano do Universo, Jeová Deus, pela dádiva da vida, sem essa não realizamos nada.

A minha orientadora, Patrícia Mallmann Souto Pereira, pelas preciosas sugestões dadas na realização desta pesquisa, pela paciência, ajuda e incentivo, e principalmente por ter aceitado ser minha orientadora.

Agradeço aos professores: Rodrigo Silva Caxias de Sousa e Sônia Elisa Caregnato por terem aceitado fazer parte da minha banca.

A Maclaine Hallal pela ideia do tema, pelo incentivo e apoio e por me acompanhar na pesquisa de campo.

A Patrícia Garcia, amiga de todos os momentos, obrigada por me dar do seu tempo.

Izânia de Azevedo, pelas aulas de php.

Lizete Leonhart, pelas observações pertinentes ao tema.

A Elisa Hoerning, pelo incentivo e pela parceria no decorrer do curso.

Ao professor Alexandre Bastos Soares, pelo estímulo para eu não desistir.

As colegas de trabalho do 156:

Léa Maria Pacheco Hilgert (Chefe) pelo empenho em providenciar minha troca de turno de trabalho durante alguns dias, para que eu pudesse dedicar mais tempos à pesquisa de campo.

Camila Boher Beskow, Sabrina Inês Kochlan, Silvia Lopes Gonçalves, Janaina Carvalheda oliveira, Verônica dos Santos Pereira, Valéria Fernandes Ritter, Fernando Paim dos Santo Viana.

À UFRGS por ter me dado a oportunidade de realizar um sonho.

A quem eu esqueci e sei que vou lembrar depois, muito obrigada!

*“Tudo ele fez bonito no seu tempo. Pôs até mesmo tempo indefinido no seu coração, para que a humanidade nunca descobrisse o que o verdadeiro Deus tem feito do começo ao fim”*

*Eclesiastes: 3:11*

## RESUMO

Trata-se de um estudo de caso realizado no Telecentro e na Biblioteca Comunitária Chico Mendes situados na cidade de Porto Alegre/RS. Buscou investigar a ótica do beneficiário em relação a esses ambientes contíguos e sua autopercepção de inclusão social a partir do uso dos mesmos. O estudo é de cunho qualitativo, e utilizou como instrumento para a coleta de dados a entrevista estruturada gravada. O referencial teórico que fundamenta o estudo se firma nos temas: telecentros, bibliotecas comunitárias, inclusão social, inclusão digital e autopercepção. Como resultado, demonstra que os beneficiários participantes da pesquisa reconhecem o telecentro e a biblioteca como complemento um do outro. O fato dos ambientes serem contíguos facilita sua utilização pelos beneficiários, pois as informações que não encontram no telecentro (internet) buscam na biblioteca e vice-versa. Afirmam, portanto, que a utilização dos espaços mudou sua vida para melhor. O telecentro os colocou em conexão com o mundo e a biblioteca os ajuda a interagir mais uns com os outros e a melhorar a leitura. Em relação à autopercepção de inclusão dos participantes, todos se sentem socialmente incluídos, valorizados e privilegiados por ter os ambientes tão próximos da comunidade e poder desfrutar de seus serviços. Contudo, sentem falta de assistência na biblioteca. Conclui que o beneficiário percebe o telecentro e a biblioteca Chico Mendes como espaços de integração, socialização e inclusão social. Sugere melhoria no atendimento da biblioteca e atividades específicas conjuntas entre os ambientes para um maior benefício da comunidade, e que a capacitação dos monitores seja um requisito para sua atuação.

**Palavras-chave:** Telecentro Comunitário Chico Mendes. Biblioteca Comunitária Chico Mendes. Inclusão social. Autopercepção.

## ABSTRACT

This is a case study in Telecentre and Community Library Chico Mendes located in Porto Alegre / RS. It was intended to investigate the perspective of the beneficiary in relation to these contiguous environments and their perception of social inclusion from the use thereof. It is a qualitative study and used a structured recorded interview as a tool for collecting data. The theoretical approach used in this study focuses in the following issues: telecentres, community libraries, social inclusion, digital inclusion and self-perception. As a result, it demonstrates that beneficiaries who participated in this study recognized the telecentre and the library as a complement from one another. The fact that the environments are contiguous facilitates their use by beneficiaries, because the information that they do not find in telecentre (Internet) they search the library and vice versa. They argue, therefore, that the use of the spaces has changed their life for the better. The telecentre placed them in connection with the world and the library helps them to interact more with each other and improve readability. Regarding the perception of inclusion of participants, they all feel socially included, valued and privileged to have these environments so close to the community and be able to enjoy their services. However they feel lack of assistance in the library. The conclusion is that the recipient perceives the telecentre and library Chico Mendes as spaces for integration, socialization and social inclusion. The study suggests improvement in library service, specific joint activities between environments for greater benefit of the community and that the training of monitors is a requirement for its performance.

**Keywords:** Community Telecentre Chico Mendes. Community Library Chico Mendes. Social Inclusion. Self-perception.

## LISTA DE SIGLAS

ECHOS	Núcleo de Educação a Distância do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da UFRGS
FABICO	Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	Federação Internacional de Associações de Bibliotecário e Instituições
INAF	Indicador de Alfabetismo Funcional
NACIPAZ	Associação Espaço Comunitário, Natureza Cidadania e Paz
ONID	Observatório Nacional de Inclusão Digital
PIDs	Pontos de Inclusão Digital
PNAD	Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílio
PROCEMPA	Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre
SASE	Serviço de Apoio Sócio Educativo
TICs	Tecnologias da Informação e Comunicação
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

## SUMÁRIO

<b>1 INTRODUÇÃO</b> .....	<b>12</b>
1.1 JUSTIFICATIVA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA .....	13
1.2 OBJETIVOS .....	14
<b>2 INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL</b> .....	<b>15</b>
2.1 INCLUSÃO DIGITAL E USO DAS TICS.....	17
2.2 AUTOPERCEPÇÃO (OU AUTOCONCEITO) DE INCLUSÃO SOCIAL .....	18
<b>3 TELECENTROS E BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS</b> .....	<b>21</b>
3.1 TELECENTROS DIGITAIS.....	21
3.2 BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS .....	24
3.3RELAÇÃO ENTRE TELECENTROS E BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS .....	27
3.4 BENEFICIÁRIOS DO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA .....	28
<b>4 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO EMPÍRICO</b> .....	<b>30</b>
4.1 TELECENTRO CHICO MENDES .....	30
4.2 BIBLIOTECA COMUNITÁRIA CHICO MENDES .....	31
<b>5 METODOLOGIA</b> .....	<b>33</b>
5.1 ABORDAGEM DA PESQUISA.....	33
5.2 TIPO DE ESTUDO .....	34
5.3 SUJEITOS DA PESQUISA.....	34
5.4 INSTRUMENTO DE COLETA DE DADOS .....	35
5.5 ANÁLISE DOS DADOS.....	37
<b>6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS</b> .....	<b>39</b>
6.1 TELECENTRO CHICO MENDES .....	39
6.2 BIBLIOTECA CHICO MENDES .....	41
6.3 PERFILDOS RECURSOS HUMANOSDO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA CHICO MENDES .....	43
6.4 BENEFICIÁRIOS PARTICIPANTES DAS ENTREVISTAS .....	45
6.5 FREQUÊNCIA DOS PARTICIPANTES NOS AMBIENTES .....	47
6.6 ACESSO AO COMPUTADOR E À INTERNET.....	49
6.7 USO DO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA.....	49
6.8 O TELECENTRO E A BIBLIOTECA SOB O OLHAR DO BENEFICIÁRIOE SUA AUTOPERCEPÇÃO.....	52
<b>7 CONCLUSÃO</b> .....	<b>56</b>

<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>58</b>
<b>APÊNDICE A: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA ACOORDENADORA DA BIBLIOTECA .....</b>	<b>64</b>
<b>APÊNDICE B: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA O COORDENADOR DO TELECENTRO .....</b>	<b>65</b>
<b>APÊNDICE C: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA OS MONITORES DO TELECENTRO .....</b>	<b>66</b>
<b>APÊNDICE D: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA OS USUÁRIOS DO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA.....</b>	<b>67</b>
<b>APÊNDICE E: AUTORIZAÇÃO.....</b>	<b>69</b>

## 1 INTRODUÇÃO

As tecnologias de informação e comunicação (TICs) são indispensáveis no atual mundo globalizado e estão presentes no cotidiano dos indivíduos. São instrumentos valiosos, que se bem utilizados possibilitam o desenvolvimento social, econômico e político de uma nação. Entretanto para a realidade brasileira verifica-se que ainda é considerável o número de pessoa que não dispõem do acesso a essas tecnologias, especialmente do computador e da internet. Nesse sentido, o censo de 2010 realizou levantamento do acesso à internet, certificando que 38,3% dos brasileiros possuem um computador em casa e 30,7% dispõem de acesso à internet. Conseqüentemente, depreende-se que 69,3% dos domicílios brasileiros não possuem acesso à internet (IBGE, 2012).

O acesso à rede mundial de computadores é viabilizado e operado por meios públicos e privados (e.g., escola, rede doméstica, ambiente profissional). Em 2011, a Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD) constatou que 46,5% da população com 10 anos ou mais de idade teve acesso à internet no período de referencia dos últimos três meses anteriores à entrevista (IBGE, 2012a). Considerando-se o percentual de usuários que acessam diariamente a internet, esse número torna-se ainda menor.

Iniciativas governamentais, da sociedade civil e de empresas privadas preocupadas em diminuir a exclusão digital criaram, entre outros projetos, os chamados telecentros digitais. Estes são espaços que possibilitam a integração do indivíduo com poucas chances de acesso à internet, especialmente o de baixo nível socioeconômico, com as TICs para que ele tenha a oportunidade de usufruir dos benefícios ligados ao uso de tais recursos digitais.

É fato que somente ter acesso à rede não faz do sujeito alguém incluído digitalmente e nem socialmente. É preciso que esteja capacitado através da educação, e além de conhecimento de informática, a articular os conhecimentos adquiridos, para transformar sua realidade social.

A PNAD, do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizada em 2011 mostrou que a taxa de analfabetismo entre pessoas com 15 anos ou mais de idade é de 8,6%, totalizando 12,9 milhões de analfabetos no Brasil. A pesquisa também mostrou que 96,1% dos analfabetos do país têm 25 anos ou mais e que

mais da metade estão acima dos 50 anos (IBGE, 2012). Enquanto que o acesso à informática registrou crescimento exponencial na última década, a evolução na capacidade dos indivíduos adquirirem e assimilar as informações que recebem não evoluiu em taxas semelhantes, pois, o percentual da população alfabetizada funcionalmente no Brasil, entre 15 e 64 anos de idade, é de 75%, sendo que apenas 26% domina plenamente as habilidades de leitura, escrita e matemática, segundo o Indicador de Alfabetismo Funcional (INAF) de 2011 (INSTITUTO PAULO MONTENEGRO, 2011). Por isso a importância de bibliotecas comunitárias próximas a telecentros pode ser um meio eficiente para capacitar tais indivíduos através da leitura.

O presente trabalho tem por escopo dar continuidade às pesquisas que avaliam o impacto social dos telecentros digitais à luz de bibliotecas comunitárias contíguas a estes estabelecimentos, através da averiguação de autopercepção (autoconceito) do beneficiário (usuário) quanto à sua inclusão social. Este estudo de caso foi realizado no Telecentro e na Biblioteca Comunitária Chico Mendes localizados em Porto Alegre/RS.

## 1.1 JUSTIFICATIVA E DEFINIÇÃO DO PROBLEMA

Pesquisas realizadas sobre o tema concluem que a mera disponibilização de infraestrutura com acesso à comunicação digital não tem sido suficiente para garantir a inclusão social dos indivíduos em comunidades carentes (PEREIRA; MORIGI, 2011). Necessário se faz que o indivíduo, além de ter conhecimento do uso e manejo dos recursos tecnológicos, saiba encontrar as informações de que precisa conectando-as com conhecimentos já adquiridos e, assim, torne-se produtor de novos conhecimentos. Acredita-se que a existência de uma biblioteca comunitária contígua a um telecentro pode ser um diferencial para capacitar os sujeitos que frequentam esses espaços a se tornarem produtores de conhecimento e, destarte, perceberem-se inclusos socialmente.

O interesse pelo tema surgiu em função do meu trabalho secular. Trabalho em um órgão da Prefeitura de Porto Alegre que, além de outras atribuições, presta informações ao cidadão sobre o que o município oferece em termos de serviço. Observei que alguns cidadãos da periferia buscam pelos endereços dos telecentros da cidade. Por isso decidi desenvolver uma pesquisa, relacionando telecentro e

biblioteca comunitária, para experienciar como uma comunidade da periferia urbana utiliza os ambientes e como se percebem quanto a inclusão digital e social.

As TICs evoluem velozmente e os telecentros têm sido uma ferramenta auxiliar no uso dessas tecnologias para amenizar o problema da exclusão digital do grupo social com menor renda e educação. No entanto, para a autorrealização desses sujeitos, além de serem incluídos digitalmente, necessitam sentir-se incluídos socialmente. O estudo se justifica no sentido de avaliar se a existência de um telecentro e uma biblioteca comunitária contígua, sob o olhar do sujeito, pode ser um diferencial para fazer com que ele se perceba não só incluído digitalmente, mas também socialmente.

Dessa forma, este estudo se pauta no seguinte problema: Qual o impacto social de um telecentro e uma biblioteca comunitária contíguos sob a ótica do beneficiário? E, complementarmente, como o uso das TICs pode auxiliar o sujeito para que este se sinta socialmente incluído?

## 1.2 OBJETIVOS

Os objetivos desta pesquisa foram divididos em geral e específicos para sua melhor organização.

O objetivo geral é: Analisar o impacto de um telecentro próximo a uma biblioteca comunitária para os usuários, no sentido de sua autopercepção de inclusão social. Este objetivo foi dividido em objetivos específicos, que são as etapas a ser cumpridas para se alcançar o objetivo geral da pesquisa, são eles:

- a) descrever o tipo de serviço ofertado no telecentro e na biblioteca;
- b) caracterizar os recursos humanos (monitores e funcionários) que atuam nestes locais, no que diz respeito à sua formação;
- c) identificar e caracterizar usuários que utilizam serviços do telecentro e da biblioteca e seus usos;
- d) avaliar a autopercepção (autoconceito) do usuário em relação à sua inclusão social, a partir do uso da biblioteca e do telecentro.

## 2 INCLUSÃO SOCIAL E DIGITAL

Os dados apresentados na seção de introdução deste trabalho mostram que há a necessidade de políticas públicas bem elaboradas por parte dos gestores do País, para que a inclusão social possa abranger a classe da população menos favorecida no que tange à educação e aos demais fatores que dificultam as oportunidades de acesso e utilização das TICs.

O conceito de inclusão social pode ser entendido pelo seu inverso, a exclusão social, que no entendimento de Faleiros (2006, p. 4), pode ser definida como “[...] negação da cidadania, da garantia e efetividade de direitos civis, políticos e sociais, ambientais e da equidade de gênero, raça, etnia e território”. A desigualdade de distribuição de bens e serviços públicos é um parâmetro decisivo para a desigualdade social. Não ter acesso a esses bens e serviços gera consequências trágicas sobre a qualidade de vida das pessoas, segundo Sorj (2003). A redução das desigualdades sociais e regionais constitui um dos objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil, pois o artigo 3º da Constituição Federal de (1988) reza:

**Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:**

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária;

II - garantir o desenvolvimento nacional;

III - erradicar a pobreza e a marginalização e **reduzir as desigualdades sociais e regionais;**

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. (BRASIL, 1988, *online*, grifo nosso).

Nos termos da Constituição da República é competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios promover a integração social dos setores desfavorecidos. É o que se extrai da leitura do inciso X, do artigo 23, da Carta Magna de 1988, *verbis*:

Art. 23. É competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios:

X - combater as causas da pobreza e os fatores de marginalização, **promovendo a integração social dos setores desfavorecidos**(BRASIL, 1988, *online*, grifo nosso).

A educação é direito de todos. O Estado e o núcleo familiar, com a colaboração da sociedade, têm o dever assegurado e tutelado constitucionalmente no artigo 205 (BRASIL, 1988), de promover e incentivar o amplo acesso à educação, objetivando o desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o exercício de atividades laborativas (BRASIL, 1988).

É através da educação que o sujeito conseguirá usufruir adequadamente dos benefícios que as tecnologias informacionais podem lhe proporcionar no desempenho de atividades profissionais, bem como em atividades simples ou sofisticadas (TAKAHASHI, 2000).

A Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948, *online*) assegura a todos, “[...] o direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de, sem interferência, ter opiniões e de procurar, receber e transmitir informações e ideias por quaisquer meios e independentemente de fronteiras.” A educação é essencial para a eficácia desses direitos, pois com ela o sujeito desenvolve competências para lidar com as novas tecnologias da informação. É fundamental que ele absorva conhecimento continuamente, pois a pessoa “[...] que diminui ou deixa de se informar ‘para no tempo’ e paralisa o movimento ascendente na escala social” (MILANESI, 2002, p. 53). Educar num mundo tecnológico não é apenas preparar o indivíduo para o uso das TICs, mas sim, capacitá-lo para tomada de decisões alicerçadas no conhecimento. Para tanto o acesso à informação, ao conhecimento e à capacidade de processá-lo é primordial. Nesse sentido as TICs podem contribuir muito pra que os programas de educação sejam eficazes e alcancem o máximo de comunidades e regiões. (TAKAHASHI, 2000).

Portanto, a educação é o elemento-chave para que o sujeito adquira conhecimento, desenvolva habilidades em aprender a se informar e possa utilizar as TICs satisfatoriamente em benefício próprio. Estará, dessa forma, capacitado para selecionar as informações de que precisa, será produtor de conhecimento, será ativo e apto para exercer a cidadania.

## 2.1 INCLUSÃO DIGITAL E USO DAS TICS

Embora o computador já estivesse em evidência nas décadas de setenta e oitenta, a internet se disseminou como uma nova tecnologia da comunicação que transformou a forma de comunicação na sociedade hodierna radicalmente. Hoje é possível acessar informações de qualquer parte do mundo através da internet, bem como contatar várias pessoas ao mesmo tempo, pois a informação e a comunicação foram transferidas de um lugar físico para um virtual, chamados de “ciberespaços” (SORJ, 2003).

A década de 1990 é considerada mundialmente como “a década da internet”, da evolução dos computadores e, também, a que presenciou o surgimento de movimentos de inclusão digital (LIMA, 2002). A inclusão digital visa garantir à população o acesso às TICS, através de recursos tecnológicos das redes de computadores. Estar incluído digitalmente requer que o indivíduo, além de ter acesso às TICS, saiba utilizar esses recursos para atividades diversificadas. Para isso é necessário educação e renda. O indivíduo precisa ter educação para utilizar com eficiência a internet e saber selecionar a informação, porém, sem renda, não conseguirá acesso adequado às TICS e à educação. A educação e a renda promovem inclusão social, que junto com as TICS promovem a inclusão digital (SILVA FILHO, 2010).

Nos últimos tempos tem sido notório o quanto se fala sobre inclusão digital para àqueles que são desfavorecidos economicamente, que não têm acesso às TICS. A inclusão digital visa à “democratização das tecnologias” para todos (SILVA; ALVES, 2012). Martini (2005) afirma que estar incluído na sociedade é condição essencial para o desenvolvimento de qualquer cidadão. Compete às diversas esferas de governo e ao poder local, oportunizar a inclusão à população nos benefícios do mundo em rede, promover a cidadania digital e solidificar os direitos à cidadania (MARTINI, 2005). O Ministério do Planejamento (BRASIL, 2010) concorda com essa ideia, ao dizer que a inclusão digital é uma questão de cidadania, pois:

Trata-se de um novo direito em si e também de um meio para assegurar outros direitos. Ela traz avanços importantes para a inserção no mercado de trabalho, para a educação e para a produção cultural, melhorando as condições de vida, lazer e trabalho da população. Significa garantir a disseminação e o uso das tecnologias da informação e da comunicação, orientados ao desenvolvimento social, econômico, político, cultural,

ambiental e tecnológico, centrados nas pessoas, em especial nas comunidades e nos segmentos excluídos. (BRASIL, 2010, p. 426).

Sampaio<sup>1</sup> (2003, *apud* CABRAL, 2004, *online*) conceitua inclusão digital equiparando-a com alfabetização digital:

[...] iniciativas de inclusão digital são aquelas que visam oferecer à sociedade os conhecimentos necessários para utilizar com um mínimo de proficiência os recursos de informática e telecomunicações existentes e dispor de acesso físico regular a esses recursos. A inclusão digital se assemelha, portanto, à ideia de alfabetização digital, numa equivalência com a perspectiva da alfabetização no processo de inclusão social, voltando o foco para aqueles que também se encontram no próprio contexto de exclusão social, acrescentando a temática da tecnologia digital no sentido de somar esforços para atenuar essa diferença.

Incluir digitalmente o cidadão significa fazer com que o conhecimento que ele adquiriu em informática e em lidar com a informação possa ser proveitoso para melhorar seu quadro social. Para que isso se torne realidade, é necessário que haja uma “[...] apropriação das TICs e, sobretudo, da informação digital no que se refere às habilidades relacionadas a seu uso.” (PEREIRA; MORIGI, 2011, p. 254).

A inclusão digital deve ser feita em especial dentro da escola, com o intuito de impedir que aquele que conclua a escolaridade básica seja visto como excluído digitalmente. Pode-se afirmar isso porque a maioria das escolas atualmente supre um componente importante para a inclusão digital: o acesso ao computador e a internet. Outros dois componentes importantes para haver inclusão digital de maneira efetiva são: capacitação no manejo das TICs e capacitação para o desenvolvimento com a ajuda das TICs de competências necessárias para melhorar a qualidade de vida. Por outro lado a inclusão fora da escola prossegue para as pessoas que continuam excluídas da tecnologia digital (SILVA; ALVES, 2012), para estes os telecentros digitais são uma das alternativas.

## 2.2 AUTOPERCEPÇÃO (OU AUTOCONCEITO) DE INCLUSÃO SOCIAL

Um dos objetivos específicos desta pesquisa é avaliar a autopercepção (autoconceito) do beneficiário (usuário) em relação à sua inclusão social, a partir do

---

<sup>1</sup> SAMPAIO, Jorge Tadeu. **O que é inclusão digital?** 2003. [O texto foi acessado por Cabral em 10 set. 2004 no endereço eletrônico: <[www.sampa.org/sgc/-base/arqasp?idarq=92](http://www.sampa.org/sgc/-base/arqasp?idarq=92)>. Mas não está mais disponível.]

uso da biblioteca e do telecentro. Por se tratar de algo subjetivo e pessoal o modo como o indivíduo percebe a si mesmo, é indispensável apresentarmos a definição de autopercepção para o melhor entendimento do leitor, e também porque é um componente primordial para a obtenção do objetivo geral do estudo.

Embora a literatura não aponte uma definição exata e universalmente aceita, há consenso na definição geral do termo “autopercepção” ou “autoconceito” como sendo a percepção que o indivíduo tem de si (BYRNE<sup>2</sup>, 1986 *apud* ALBUQUERQUE; OLIVEIRA, 2002). De forma semelhante, Faria (2005) afirma que o autoconceito em termos gerais se caracteriza por ser a percepção que o indivíduo tem de si próprio e, “[...] em termos específicos, as atitudes, os sentimentos e o autoconhecimento acerca das suas capacidades, competências, aparência física e aceitabilidade social” (FARIA, 2005, p. 661-662).

Para as autoras Neves e Faria (2009, p.209), o autoconceito “[...] representa a nossa percepção de competência em certos domínios de realização remetendo para uma avaliação mais pura das capacidades e das competências pessoais”. Nota-se que o sujeito, ao se sentir competente ou não para fazer algo, vai buscar ou não novas propostas na vida, inclusive podendo negar que lhe seja possível adotar novas práticas por conceito distorcidos da realidade.

Santos (2010, p. 52) complementa a definição de autoconceito ou imagem de si ao descrevê-lo como:

[...] um julgamento de nível cognitivo que uma pessoa é capaz de fazer sobre as suas próprias capacidades em domínios específicos, como o cognitivo, o social, ou o físico (Harter<sup>3</sup>, 1999). Sendo uma estrutura cognitiva contextualizada, que se complexifica e diversifica à medida que o sujeito se vai desenvolvendo e interagindo com o meio envolvente, a importância do seu estudo advém do forte impacto que este parece ter no comportamento.

Para Bonato, Sarriera e Wagner (2012, p. 128-129), autopercepção, ou autoconceito, “[...] caracteriza-se por ser regulável pelo dinamismo individual, pelos relacionamentos familiares e sociais e pelos contextos situacionais, culturais e ambientais”. De acordo com a significação do autoconceito pode-se concluir que o autoconceito não é um construto imutável. Sua construção sofre constantemente transformações provenientes da cultura, do *feedback* dado pela sociedade e de

<sup>2</sup>BYRNE, B.M. The general/academic self-concept nomological network: a review of construct validation research. **Review of Educational Research**, Washington, v. 54, n. 3, p. 427-456, 1986.

<sup>3</sup> Harter, S. **Construction of the self**: a developmental perspective. New York: Guilford Press, 1999.

outras variáveis de natureza diversa, especialmente aquelas de ordem relacional e social. Assim sendo o autoconceito é uma construção teórica que o sujeito realiza sobre si a partir de sua inteiração com o meio social (SALDANHA; OLIVEIRA; AZEVEDO, 2011).

O autoconceito possui múltiplas facetas, dentre essas, a avaliação. Esse aspecto avaliativo do autoconceito permite que o indivíduo se auto-avale em face de uma determinada situação. Em síntese, o autoconceito é compreendido como um composto de percepção que o indivíduo tem de si. É formado pelas avaliações, pelas auto-atribuições e pela experiência e interpretações do ambiente onde o indivíduo se insere (ALBUQUERQUE; OLIVEIRA, 2002).

A forma como o sujeito percebe a si mesmo o torna um ser único e interfere na maneira como interage com o meio. Na atual pesquisa, esta percepção está diretamente ligada a como o sujeito se manifesta diante da demanda nova que a tecnologia lhe oferece. Autores como Bonato, Sarriera e Wagner (2012) utilizam o termo “autopercepção” por “autoconceito”. Nesta investigação optou-se por usar também o termo autopercepção.

### 3 TELECENTROS E BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS

Nesta seção apresentam-se os telecentros e a biblioteca comunitária. O telecentro, como uma das propostas de inclusão digital com o intuito de minimizar a exclusão social da classe econômica de menor poder aquisitivo e, a biblioteca como incentivadora da leitura.

#### 3.1 TELECENTROS DIGITAIS

Dentre os movimentos de inclusão digital, os telecentros mostram ser uma importante alternativa para o acesso à rede. À mesma ideia filia-se Sorj (2003, p. 67) quando diz que:

Os telecentros representam a principal resposta às dificuldades de acesso individual e desempenham o mesmo papel do telefone público em relação à telefonia. Constituem o principal instrumento das políticas de universalização de serviços de internet em países em desenvolvimento.

A ideia de telecentros surgiu na Suécia, quando um aposentado das Nações Unidas de nome Henning Albrechtsen viu nas TICs uma forma de contribuir para o desenvolvimento das zonas rurais, pois “[...] fatores climáticos e o pouco povoamento do país” incentivavam o êxodo rural (BERNARDES, 2011, p.56).

Hoje os telecentros existem praticamente em quase todos os países, embora com nomes diferentes. Outros termos que caracterizam telecentros em outros idiomas são: telecottage, centro comunitário de tecnologia, teletienda, oficina comunitária de comunicação, centro de aprendizagem em rede, telecentro comunitário de uso múltiplo, clube digital, cabine pública, infocentro, espace numérisé, telestuben, centros de acesso comunitário (TAKAHASHI, 2000).

O termo telecentros, conforme o Livro Verde da Sociedade da Informação no Brasil, é utilizado “[...] genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes.” (TAKAHASHI, 2000, p. 34).

A Secretaria Municipal de Direito Humanos de Porto Alegre nos traz uma definição similar quando diz que o objetivo dos telecentros digitais:

[...] é propiciar ao cidadão, em especial ao de baixa renda, acesso às tecnologias de informação e comunicação (TICs) e a oportunidade de usufruir dos inúmeros benefícios ligados ao uso dos recursos digitais, melhorando sua qualidade de vida e reduzindo a exclusão social (PORTO ALEGRE, 2012).

O Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT, 2006, *online*) conceitua telecentros como "[...] Pontos de Inclusão Digitais (PIDs), também denominados telecentros, são locais dotados de um ou mais computadores para acesso público à Internet, ou apenas para treinamento em informática." Para o Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID), telecentros são:

[...] espaços sem fins lucrativos, de acesso público e gratuito às tecnologias da informação e comunicação, com computadores conectados à Internet, disponíveis para diversos usos. O acesso é livre, com assistência de monitores. Os telecentros devem oferecer cursos e atividades de promoção do desenvolvimento local e servir aos moradores das comunidades onde se encontram como um espaço de integração, de cultura e lazer. (BRASIL, 2012, *online*).

Barreto, Paradella e Assis (2008, p. 31) definem telecentros como “[...] um espaço público para acesso e uso da informação através das TICs, com a finalidade de capacitar comunidades, reduzir desigualdades econômicas e sociais e promover a cidadania”.

As definições acerca de telecentros estão em harmonia quando dizem que, genericamente telecentros são ambientes munidos com computadores e internet, para o acesso público às TICs, em especial àquelas pessoas com poucos recursos econômicos. Para Jensen e Esterchuysem (2001, p.13) existem diferentes tipos de telecentros:

Telecentros podem ser de iniciativa privada, parte de uma franquia, ou um projeto de uma agência nacional. Os objetivos de todos os Telecentros são estimular e responder à demanda por serviços de informação e comunicação. Contudo, é bem provável que cada Telecentro tenha suas próprias características que atendam às necessidades da comunidade. Claro que todos os Telecentros acreditam ser relevantes na comunidade a que servem. Um indicador importante do sucesso de qualquer Telecentro é a profundidade com a qual se torna uma parte integrante da comunidade a que servem.

Existem outros tipos de telecentros, tais como os com públicos específicos, como os rurais e indígenas, os cívicos e os comerciais, estes últimos com fins lucrativos, como as *lan houses* (PEREIRA; MORIGI, 2011). Há os telecentros de negócio, destinados para às microempresas e empresas de pequeno porte que visam fortalecer sua competitividade aproximando empresários, instituições públicas e privadas, as organizações governamentais e a sociedade como um todo (BRASIL, [2012]), e os telecentros de acessibilidade, voltados para portadores de deficiência visual. Quanto a esses, São Paulo e a cidade de Vitória do estado do Espírito Santo, desde 2009 já dispõe de um espaço com toda a estrutura adequada, para que esses usuários possam usufruir das TICs (ASSOCIAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DO DISTRITO FEDERAL, 2009).

Ainda há os telecentros comunitários que são instrumento poderoso para apoiar o desenvolvimento local através do uso das TICs e o fortalecimento da inclusão digital. Nessa modalidade está inserido o telecentro que é o foco deste estudo.

De acordo com Delgaldillo, Gomez e Stoll (2002, p. 8-9) telecentros comunitários são:

[...] iniciativas que utilizam as tecnologias digitais como instrumentos para o desenvolvimento humano em uma comunidade. Sua ênfase é o uso social e a apropriação das ferramentas tecnológicas em função de um projeto de transformação social para melhorar as condições de vida das pessoas. [...] Nos telecentros comunitários formam-se facilitadores/as e promotores/as não só em aspectos técnicos de informação e comunicação como também em usos estratégicos das tecnologias digitais para a mudança social. Os telecentros são locais de encontro e intercâmbio, espaços de aprendizagem, crescimento pessoal e mobilização para resolver problemas e necessidades da comunicação.

Mais do que ser um ambiente com máquinas para serem utilizadas pela comunidade, os telecentros se mostram também como espaços para associação entre as pessoas que ali frequentam. Isso é fundamental para o desenvolvimento da comunidade, pois pela troca de experiências se identificam os problemas reais da comunidade, o que facilita a busca de soluções.

Os telecentros se diversificaram e estão transformando a vida das pessoas. Acredita-se que a instalação de um telecentro, como sendo um projeto de desenvolvimento comunitário baseado nas TICs, só será bem sucedida se houver o envolvimento da comunidade em todas as esferas. Os telecentros comunitários têm

por foco incluir digitalmente “todos os segmentos da sociedade” que de um modo ou de outro estão excluídos digitalmente, além de habilitar o usuário a explorar as “potencialidades frente ao mundo tecnológico”. Esta é a opinião de Gimenes (2008).

Pereira e Morigi (2011, p. 266) argumentam que: “Os telecentros têm o potencial de ampliar o exercício da cidadania, pois propiciam maior acesso à informação, à participação e à comunicação. Entretanto, efetivamente, não é possível afirmar que eles têm alcançado tais finalidades”. Para Laipelt, Moura e Caregnato (2006, *online*): “A participação da comunidade bem como de pessoas que possam intermediar o processo de inclusão digital é fundamental para o sucesso dos telecentros”.

Portanto, os telecentros são uma contribuição valiosa para a diminuição das desigualdades digitais e conseqüentemente sociais. Além de proporcionar ao cidadão o acesso às TICs, são uma opção de inclusão digital e um meio de mudar seu quadro social, tornando sua vida mais significativa (PEREIRA, 2004; LAIPELT et al., 2006), desde que adquira as habilidades de utilizar às TICS em benefício próprio.

### 3.2 BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS

Existem diversos tipos de bibliotecas. Porém neste estudo abordaremos em especial a biblioteca comunitária e a biblioteca pública, a fim de estabelecer semelhanças e contrastes entre ambas.

A biblioteca pública surge em decorrência de reivindicações por maior acesso à educação e essa continua sendo sua função principal. Suas atividades são vistas como complemento, suporte e apoio da educação formal (ALMEIDA JÚNIOR, 1997).

Com o passar do tempo foram acrescentadas à biblioteca pública as funções cultural, de lazer e informacional. A função cultural focaliza trabalhos ligados à assimilação de conhecimento, a função de lazer se dá através do oferecimento de leitura e empréstimo de livros para as pessoas (ALMEIDA JÚNIOR, 1997), e a função informacional consiste, segundo Wessfill (2011, p. 18), “[...] na valorização do conteúdo independentemente do suporte informacional, o acréscimo da informação ao conhecimento, o desprendimento do livro, do texto impresso”.

Sobre a importância do papel da biblioteca pública, o Manifesto da IFLA/UNESCO comenta:

A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para a aprendizagem ao longo da vida, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural do indivíduo e dos grupos sociais. [...] força viva para a educação, cultura e informação, e como agente essencial para a promoção da paz e bem estar espiritual da humanidade. (UNESCO, 1994, p. 1).

Almeida Júnior (1997, p. 63) afirma que existe uma grande quantidade de termos para designar formas alternativas de Biblioteca Pública:

Utilizando a literatura disponível na área de Biblioteconomia, é possível observar uma grande quantidade de termos empregados para denominar, adjetivamente, formas alternativas da Biblioteca Pública. Os termos, na verdade, referem-se não só àqueles designativos de uma nova Biblioteca Pública, como também a modos de caracterizar tipos específicos de informações. Biblioteca Popular e Biblioteca Comunitária são as designações mais comuns encontradas nos diversos artigos que abordam ou apresentam propostas de mudanças. Entretanto, cabe ressaltar, os conceitos e definições utilizados pelos autores não são consensuais, sendo muitas vezes, inclusive, radicalmente opostos.

O termo “biblioteca comunitária” foi utilizado pela primeira vez por Ferreira (1978, p.13), ao argumentar que o resultado da união da biblioteca pública com a biblioteca escolar resulta no que a autora chamou de “biblioteca conjunta comunitária”. A Library of Congress utiliza o termo “bibliotecas e comunidades” e o mesmo faz a Biblioteca Nacional. No entanto no Brasil o termo “biblioteca comunitária” é mais apropriado, pois leva em conta “[...] o conceito que este carrega na cultura local”. (MACHADO, 2008, p. 57).

A biblioteca tem o papel fundamental de disseminar o acesso à informação e à leitura a toda sua comunidade usuária. As bibliotecas de acesso geral são as comunitárias e as públicas. As primeiras são criadas e mantidas com donativos fornecidos pelas pessoas envolvidas com o respectivo projeto e, ocasionalmente, com donativos provindos do Estado; enquanto as segundas são mantidas como organismos vinculados à estrutura do Estado. Machado (2008, p. 60-61) menciona que a criação da biblioteca comunitária é feita “pela” comunidade e não “para” a comunidade. A autora identifica outras particularidades da biblioteca comunitária, tais como:

[...] a perspectiva comum do grupo em torno do combate à exclusão informacional como forma de luta pela igualdade e justiça social; o processo de articulação local e o forte vínculo com a comunidade; a referência espacial:estão, em geral, localizadas em regiões periféricas; o fato de não serem instituições governamentais, ou com vinculação direta aos Municípios, Estados ou Federação.(MACHADO, 2008,p. 60-61).

Ainda não existe material teórico em nível nacional e internacional que relate o desenvolvimento da biblioteca comunitária. Não obstante, a biblioteca comunitária apresenta as mesmas funções da biblioteca pública, por isso não caracteriza uma “tipologia diferenciada” de biblioteca (WESSFLL, 2011). Da mesma forma, Almeida Júnior (1997, p. 94) afirma que a biblioteca comunitária “[...] em nada ou talvez em muito pouca coisa, diferenciava das bibliotecas públicas tradicionais”. O autor acrescenta que o termo biblioteca comunitária foi atribuído “[...] àquelas bibliotecas que atuavam junto aos segmentos mais pobres das grandes cidades, principalmente em bairros periféricos”. Essas bibliotecas são concebidas como propostas alternativas ao modelo tradicional de biblioteca pública (WESSFII, 2011, p. 19).

Para Machado (2008), no entanto, a biblioteca comunitária pode ser sim, considerada outro tipo de biblioteca, pois segue os princípios de autonomia, flexibilidade e da articulação local, aumentando sua chance de atuação e inserção na sociedade. Sua forma de atuar tem por foco a ação cultural, que segundo a autora são qualidades essências que as tornam “únicas” e que as diferenciam das demais (MACHADO, 2008)

Para Madella e Souza (2012, p. 176), biblioteca pública e biblioteca comunitária “[...] são duas faces da mesma moeda que constituiria o acesso público à leitura e aos demais serviços desse tipo de organização para toda a população”. O objetivo da biblioteca comunitária é suprir as demandas das pessoas da comunidade que buscam informações de seu interesse, para que elas principalmente desenvolvam suas habilidades de pensar, escrever, ler e venham a ter um pensamento crítico do mundo ao redor. Ainda segundo as autoras Madella e Souza (2012, p. 178): “A biblioteca comunitária tem maior vínculo com seu público imediato, reforçando a noção de que ela é parte integrante da comunidade onde se insere”.

Na definição de Maria Jesus (2007, *online*), bibliotecas comunitárias são:

[...] instituições voltadas para disseminar informação e cultura em locais de carência econômica. Na chamada sociedade da informação, ainda existem pessoas desinformadas, não pela opção de não quererem fazer parte desse processo, mas porque se veem privadas do direito de participação. Isso se

deve ao fato de que a informação só está acessível a quem pode pagar por ela, pois a informação está contida em suportes informacionais como: Internet, livros, revistas, etc., cujo valor ultrapassa o poder aquisitivo de grande parcela da população. (JESUS, 2012, *online*).

A importância da biblioteca comunitária, conforme dizem Prado e Machado (2008, p. 3-4), vai para além de um grande acervo, a relevância dessa biblioteca está:

[...] no trabalho de organização, gestão e acesso democrático à leitura, à escrita, à informação e conseqüentemente ao conhecimento. Ou seja, a biblioteca comunitária deve imprimir uma dinâmica para transformar essas bibliotecas e centros de cultura em locais ou territórios com narrativas de memória sobre as diferentes experiências das comunidades.

Desta forma, as bibliotecas comunitárias são espaços de acesso à leitura e à informação, tendo como diferencial a autonomia política e independência financeira. Sua gestão ocorre, conforme expressam Cavalcanti e Feitosa (2011, p. 123), “[...] de modo participativo e dinâmico, mediante trabalho voluntário e ação participativa, na maioria das vezes. Seus acervos são constituídos de doações, assim como o mobiliário, o espaço e os recursos para a realização das atividades.” Além disso, propiciam o exercício da cidadania, pelo fortalecimento da interação das pessoas com as demais que se inserem naquele meio social.

O ambiente da biblioteca é projetado com a finalidade de auxiliar os mais variados tipos de busca da informação, pois nesses locais se encontram referências de várias áreas do conhecimento. Como vimos, o papel primordial da biblioteca é ser um agente facilitador de aprendizagem e de lazer.

### 3.3 RELAÇÃO ENTRE TELECENTROS E BIBLIOTECAS COMUNITÁRIAS

Os telecentros têm se mostrado excelentes instrumentos no auxílio à inclusão digital no que tange ao uso das TICs. As bibliotecas comunitárias, por sua vez, propiciam o acesso à informação, à cultura, ao lazer, às artes, e o seu ambiente proporciona ao usuário a dinâmica de sociabilidades (WESSFII, 2011).

É imperativo que haja um engajamento entre telecentros e bibliotecas comunitárias, no sentido de oferecer ao cidadão oportunidade de aprofundar seu conhecimento, ou quem sabe, até mesmo, alfabetizá-lo funcionalmente para dispor das TICs de maneira plena. Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 290) sustentam

que “[...] a troca de experiências sobre ações de inclusão digital entre essas instituições, assim como sobre as experiências de mediação profissional, pode qualificar e ampliar os serviços oferecidos.” Dessa maneira o beneficiário, segundo Dias (2002), estará mais bem assistido, pois somente colocar computadores à disposição das pessoas para incluí-las digitalmente não significa plena inserção, isso só ocorrerá se o beneficiário se apropriar da informação e aplicá-la em sua vida para transformar seu quadro social.

A biblioteca, conforme explanado acima, é “[...] porta de acesso local ao conhecimento” (UNESCO, 1994, *online*), o que implica disponibilizar todo tipo de informação das mais variadas áreas disciplinares, sem fazer distinção quanto ao tipo e idade da pessoa que o busca. Da mesma forma o acesso a internet também “abre uma porta” para o conhecimento. Por oportunizar ao sujeito conhecimento de diferentes pontos de vista, aguçará seu interesse em descobrir novos conhecimentos. Com isso sua reflexão sobre os acontecimentos em sua volta se tornará mais crítico, ou seja, ele terá uma nova visão de mundo, estará apto para garantir seus direitos de cidadão.

Uma aproximação entre biblioteca e telecentro comunitário “[...] contribuiria ainda, para que as pessoas desenvolvessem sua capacidade de aprender a aprender auxiliando-as, finalmente, a serem incluídas socialmente.” Essa é a tese sustentada pelas autoras Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 300).

### 3.4 BENEFICIÁRIOS DO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA

Neste estudo são considerados os beneficiários do telecentro e da biblioteca os seus usuários, isto é, as pessoas que realmente frequentam as instituições e usufruem dos seus serviços, segundo a definição de Sanz Casado (1994). Para o autor, o usuário é todo indivíduo que necessita da informação para executar suas atividades. Assim sendo, todo ser humano é usuário de informação, pois todos necessitam dela para a realização de suas tarefas. Ainda na perspectiva do autor, há dois grupos de usuários da informação: os potenciais e os reais, os quais são definidos pelo autor como:

[...] usuários potenciales, que son aquellos que necesitan información para el desarrollo de sus actividades, pero no son conscientes de ello, por tanto, no expresan sus necesidades y, usuarios reales, son aquellos que no sólo son

conscientes que necesitan la información sino que la utilizan frecuentemente (SANZ CASADO, 1994, p. 19).

Os usuários potenciais são aqueles que necessitam de informação para desenvolver suas atividades, porém não são cômicos de sua necessidade e não sabem como expressá-la. Por outro lado, os usuários reais são aqueles que não só são conscientes de que necessitam da informação, mas a utilizam frequentemente, isto é, são os que efetivamente utilizam os serviços do telecentros e da biblioteca.

Os beneficiários (ou usuários) do telecentro e da biblioteca estudados, por serem instituições comunitárias são, na classificação de Sanz Casado, os cidadãos comuns. Segundo a Secretaria Municipal de Direitos Humanos, responsável pelo projeto telecentros de Porto Alegre, os beneficiários dos telecentros, ou o seu público alvo (usuários potenciais) são: “[...] Pessoas de todas as idades, principalmente as de baixa renda e sem condições de acesso a tecnologia”. Portanto nessa pesquisa o beneficiário é o usuário real (PORTO ALEGRE, 2012, *online*).

## 4 CONTEXTUALIZAÇÃO DO CAMPO EMPÍRICO

Pode-se afirmar que contextualizar é um recurso que favorece a compreensão de realidades analisadas. Aproxima o pesquisador do campo de estudo através das narrativas acerca deste, o que possibilita uma visão mais ampla do objeto em questão.

### 4.1 TELECENTRO CHICO MENDES

Os telecentros são uma realidade em vários países e uma alternativa para inclusão digital e social das comunidades atendidas. A concepção do Projeto Telecentros Comunitário de Porto Alegre surge no ano de 2000 quando duas instituições da sociedade civil do município de Porto Alegre, Movimento Segurança, Cidadania e Paz (SECIPAZ), hoje com o nome de NACIPAZ do parque Chico Mendes, e o Centro de Educação Ambiental (CEA) da Vila Pinto, com a colaboração da Prefeitura de Porto Alegre, participaram da EXPO/2000, em Hannover, Alemanha, onde mostraram as atividades desenvolvidas em suas comunidades. Na ocasião contataram a *The Regency Foundation* (ONG Britânica) que mostrou a intenção em montar uma rede de telecentros no Rio Grande do Sul, porém isso não se concretizou, pois a ONG desistiu do projeto (MACADAR; REINHARD, [2002]).

A Prefeitura de Porto Alegre, preocupada em suprir à necessidade de inclusão digital e social das comunidades carentes, assumiu o Projeto Telecentros. O Projeto Telecentros Comunitários é uma iniciativa da Prefeitura de Porto Alegre, gerenciado pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos (SMDH). Começaram a ser implantados no ano de 2001, tendo por meta minimizar os índices de exclusão digital, levar conhecimento e educação às comunidades, qualificar os usuários para o mercado de trabalho e proporcionar o acesso da população aos serviços públicos oferecidos via internet, e conseqüentemente o progresso na vida das pessoas. São de acesso gratuito à internet e estão à disposição de qualquer pessoa que queira utilizar seus serviços. Contam com monitores para auxiliar àqueles que ainda não tem intimidade com o computador e suas ferramentas (IBICT, 2008).

Atualmente, a cidade de Porto Alegre, conta com 35 telecentros comunitários em funcionamento espalhados pelas seguintes regiões do município: zona norte,

nordeste, leste, centro, centro sul, extremo sul e ilhas (PORTO ALEGRE, 2012). Cada telecentro tem suas peculiaridades e é gerido por um Conselho Gestor formado por pessoas da própria comunidade, e por representantes das secretarias e órgãos públicos. A manutenção dos aparelhos, e da rede é feita pela Prefeitura, através da Companhia de Processamento de Dados de Porto Alegre (PROCEMPA), a limpeza, organização do local, e a segurança predial ficam por conta da associação comunitária (COELHO, 2004).

Dentre os telecentros Comunitários de Porto Alegre, optou-se para esta pesquisa o Telecentro Chico Mendes, piloto do Programa Telecentros, por se adequar à proposta da pesquisa visto ter uma biblioteca comunitária contígua que leva o mesmo nome. O telecentro Chico Mendes foi instituído em 02 de julho de 2001, sendo o primeiro telecentro da cidade de Porto Alegre. Está localizado no bairro Mário Quintana, região nordeste da cidade, na sede do Parque Chico Mendes, onde também opera a Associação Natureza Cidadania e Paz (NACIPAZ). A concepção desse telecentro originou-se da Organização não Governamental hoje a NACIPAZ. O propósito da NACIPAZ, além de ter um espaço para o acesso ao computador e à internet, é oportunizar ações de inclusão social para a comunidade, por meio da conscientização de sua condição de cidadãos e dos deveres decorrentes desta (PEREIRA, 2004).

#### 4.2 BIBLIOTECA COMUNITÁRIA CHICO MENDES

A biblioteca comunitária Chico Mendes contígua ao telecentro que leva o mesmo nome teve sua implementação a partir do I Curso Para Formação de Monitores dos Telecentros Comunitários de Porto Alegre, o qual foi administrado pelo Núcleo de Educação a Distância (Echos) do Departamento de Ciências da Informação da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação (FABICO) da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS) em 2002, juntamente com a Secretaria Municipal de Educação de Porto Alegre e a PROCEMPA.

O Echos capacitou os recursos humanos ligados ao Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre, e a Secretaria de Educação e a PROCEMPA ficaram responsáveis pelos módulos suplementares. O Echos usou métodos pedagógicos fundamentado na participação ativa dos monitores para que eles pudessem colocar em prática o que estavam aprendendo e que fossem produtores de conhecimentos

para o benefício das comunidades em que estavam inseridos. Uma das atividades propostas requeria que os monitores coletassem dados sobre as reais necessidades de sua comunidade, para verificar as demandas por serviços de informação, e elaborassem um projeto que viesse ao encontro do uso das TICs, e que o telecentro pudesse aplicá-lo no local. Uma equipe, a do telecentro Chico Mendes, desenvolveu um projeto para a criação de uma biblioteca comunitária.

Com base nesse projeto, um grupo de alunas e professoras do curso de Biblioteconomia da UFRGS implementou o projeto. Para tanto, as estudantes se integraram das reais necessidades da comunidade participando de reuniões e conversando com líderes comunitários e jovens, membros da comunidade. Depreendeu-se a necessidade de oferecer à comunidade mais um espaço para cultura, lazer, acesso à informação e convívio social, além do telecentros, e concluiu-se que a implantação de uma biblioteca comunitária seria mais uma opção para essas ações sociais. A estrutura e organização da biblioteca foram planejadas de forma que facilitasse o trabalho daqueles que iriam cuidar da biblioteca, ou seja, pessoas da própria comunidade. Outro fator importante para que o projeto fosse executado, era dar suporte às atividades do telecentro. A Biblioteca Comunitária Chico Mendes foi inaugurada no dia 18 de dezembro de 2004 (LAIPEL et al., 2004).

## 5 METODOLOGIA

Nesta seção apresenta-se a metodologia aplicada na execução da pesquisa. Expõem-se a abordagem da pesquisa, o tipo de estudo, os sujeitos da pesquisa, os instrumentos de coleta de dados e a análise e interpretação dos dados que descrevem claramente a trajetória da pesquisa.

### 5.1 ABORDAGEM DA PESQUISA

No que diz respeito à abordagem da pesquisa, optou-se pelo tipo qualitativo de caráter descritivo, pois se pretendeu interpretar informações coletadas através de entrevistas sobre, o impacto de um telecentro e uma biblioteca comunitários contíguos sob a ótica do beneficiário e a autopercepção desses atores quanto à sua inclusão social.

Quanto à abordagem qualitativa, Chizzotti (2003, p.79) considera que “[...] há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números”. Godoy (1995, p. 62) acredita que:

A interpretação dos fenômenos e a atribuição de significados são básicas no processo de pesquisa qualitativa. Não requer o uso de métodos e técnicas estatísticas. O ambiente natural é fonte direta para coleta de dados e o pesquisador é o instrumento-chave. É descritiva.

Para Richardson et al. (2010, p. 80), pesquisas que utilizam a metodologia qualitativa: “[...] podem descrever a complexidade de determinado problema, analisar a interação de certas variáveis, compreender e classificar processos dinâmicos vividos por grupos sociais.” As narrativas coletadas por meio das entrevistas realizadas com os usuários do telecentros e da biblioteca compõem a matéria prima deste estudo. A abordagem qualitativa justificou-se por ser uma maneira adequada para entender a natureza de um fenômeno social, o qual a referida pesquisa se propôs.

## 5.2 TIPO DE ESTUDO

A pesquisa é um estudo de caso de tipo descritivo realizado no Telecentro e na Biblioteca Comunitária Chico Mendes localizados no Bairro Mário Quintana em Porto Alegre/RS. Através do material coletado, examina o teor relevante das expressões dos sujeitos entrevistados, indicando o contexto social e a realidade desses locais como meio de inclusão social. O estudo de caso vem sendo utilizado com frequência cada vez maior pelos pesquisadores sociais, conforme Gil (2008).

Na lição de Duarte (2008, p. 216), estudo de caso é uma “[...] abordagem que considera qualquer unidade social como um todo.” Além disso, de acordo com Gil (2008, p. 58), “[...] estudo de caso pode, pois ser utilizado tanto em pesquisas exploratórias quanto descritivas e explicativas”.

Segundo Gil (2008, p. 58), o estudo de caso serve a diferentes propósitos tais como:

- a) explorar situações da vida real cujos limites não estão claramente definidos;
- b) descrever a situação do contexto em que está sendo feita determinada investigação; e
- c) explicar as variáveis causais de determinado fenômeno em situações muito complexas que não possibilitam a utilização de levantamentos e experimentos.

Na presente pesquisa, a opção pelo estudo de caso foi a melhor estratégia considerada pela autora, para se atingir os objetivos propostos da pesquisa.

## 5.3 SUJEITOS DA PESQUISA

A seleção dos participantes para as entrevistas seguiu o quesito de que todos conhecessem e/ou utilizassem tanto o telecentros quanto a biblioteca da comunidade. Todos foram voluntários e mostraram-se dispostos a colaborar com o estudo, autorizando a publicação de seus depoimentos por parte da pesquisadora, através da leitura e assinatura do termo de Autorização (APÊNDICE E).

A escolha dos sujeitos foi por acessibilidade e por conveniência, pois segundo o entendimento de Gil (2008, p. 94): “O pesquisador seleciona os elementos a que tem acesso, admitindo que estes possam de alguma forma, representar o universo”. Foram entrevistados nove participantes: a coordenadora do telecentro e da

biblioteca, um monitor do telecentro e sete usuários do telecentro e da biblioteca, número que foi considerado suficiente para que se respondesse aos objetivos da pesquisa sem haver redundância quanto aos dados.

#### 5.4 INSTRUMENTO E PROCEDIMENTOS DE COLETA DE DADOS

O instrumento de coleta de dados utilizado foi o da entrevista estruturada com perguntas abertas previamente formuladas. As perguntas foram formuladas com base na literatura sobre inclusão digital. O formulário da entrevista foi submetido a um pré-teste, efetuado no início do mês de março do respectivo ano. Contou com a participação de três atores pertencentes à comunidade do Campo da Tuca, que são sujeitos com o perfil semelhante ao da população alvo do estudo, obedecendo a ordem expressa de Lakatos e Marconi (1991), de jamais aplicar um pré-teste na amostra da pesquisa. Feito o pré-teste, constatou-se a necessidade de reformular alguns vocábulos para um melhor entendimento e clareza das questões. É correto esse procedimento visto que Lakatos e Marconi (1991) entendem que o pré-teste ajuda a verificar linguagem inacessível e é recomendado justamente para se identificar e corrigir possíveis problemas e também para verificar se as perguntas do roteiro apresentam os três componentes imprescindíveis: fidedignidade (qualquer pessoa que o execute obterá os mesmos resultados), validade (os dados reunidos são necessários à pesquisa) e operatividade (vocabulário compreensível e significado fácil).

A entrevista estruturada desenvolve-se a partir de uma relação fixa de perguntas, aplicando-se a todos os entrevistados, invariavelmente, a mesma ordem e redação. As vantagens da entrevista estruturada se configuram na celeridade, economia e praticidade aos pesquisadores, além de possibilitar uma análise estatística das informações facilitada pela padronização das respostas (GIL, 2008).

Richardson et al. (2010, p. 208) afirmam que como instrumento de coleta de dados, a entrevista estruturada “[...] pressupõe o conhecimento das perguntas mais relevantes e, o que é mais importante, pressupõe o conhecimento das principais respostas fornecidas pelas pessoas”. Para as autoras Lakatos e Marconi (1991, p.196), a entrevista é “[...] um procedimento utilizado na investigação social, para a coleta de dados ou para ajudar no diagnóstico ou no tratamento de um problema social”.

Foram confeccionados quatro formulários de entrevistas:

- a) para o coordenador do telecentros (Apêndice A);
- b) para o coordenador da biblioteca (Apêndice B);
- c) para um monitor representante do telecentros(Apêndice C);
- d) para os usuários da biblioteca e do telecentros os quais representaram o universo da pesquisa (Apêndice D).

Originalmente se havia elaborado também um formulário de entrevista para ser aplicado a um monitor da biblioteca, mas foi eliminado ao se descobrir que a biblioteca conta apenas com a atuação da sua coordenadora. Algumas perguntas do formulário de entrevista para o coordenador da biblioteca foram extraídas do trabalho de Machado (2008), as questões do formulário para o coordenador do telecentro foram adaptações do trabalho de Gimenes (2008), as questões do formulário para o monitor do telecentro foram baseadas na pesquisa de Bernardes (2011). Quanto às questões do formulário de entrevista para os usuários do telecentro e da biblioteca, foram construídas pela autora com base no referencial teórico, e algumas questões foram extraídas do trabalho de Machado (2008).

Antes das entrevistas todos os envolvidos assinaram uma autorização, (APÊNDICE E), para que suas narrativas pudessem ser usadas na pesquisa. As entrevistas foram realizadas nos dias 8, 12 e 27 de abril de 2013, no telecentro Chico Mendes e na área externa do local. A média de duração das entrevistas com os beneficiários foi de 10,7 minutos. Todas as entrevistas foram gravadas e depois transcritas pela pesquisadora com o fim de facilitar a análise dos dados. Após as entrevistas, a coordenadora do telecentro e da biblioteca e alguns beneficiários foram contatados novamente, a fim de esclarecer alguns pontos da entrevista que geraram dúvidas.

O tempo médio de duração de cada entrevista foi de 10,7 minutos. Todos os participantes não tiveram dificuldades em responder as perguntas de um modo geral. No entanto, todos os adolescentes (M.N., J.S., B.S. e M.K.S.) necessitaram de uma explicação, por parte da pesquisadora, referente à definição de “inclusão social”, para assim poderem responder a questão de numero 21 (Você se sente incluído socialmente?). Os adolescentes de um modo geral falaram pouco. Por esse motivo, para se atingir o objetivo da pesquisa, o formulário para os beneficiários foi composto por um numero maior de perguntas, tendo em vista que se percebeu no pré-teste a dificuldade em se obter algumas respostas. No caso de G.Q. fez-se as

perguntas até a questão de número 22, pois ele salientou que nunca utilizou a biblioteca e seu interesse era unicamente o telecentro.

Gil (2008, p. 109) esclarece que “[...] a entrevista é bastante adequada para a obtenção de informações acerca do que as pessoas sabem, creem, esperam, sentem ou desejam”. Visto que o foco principal da pesquisa avaliou o impacto do telecentros próximo à biblioteca comunitário sob a ótica do beneficiário e sua autopercepção de inclusão social por saber utilizar as TICS, a entrevista se enquadrou perfeitamente para o tipo de pesquisa realizada.

## 5.5 ANÁLISE DOS DADOS

As informações coletadas através das entrevistas com os participantes indicados anteriormente foram analisadas a partir da análise de conteúdo que segundo o entendimento de Bardin (1977, p. 42), é:

[...] um conjunto de técnicas de análise das comunicações, visando obter, por procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que permitam a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção (variáveis inferidas) destas mensagens.

Por se tratar de um estudo com ênfase na abordagem qualitativa, a análise de conteúdo é de cunho qualitativo, conforme complementa Bardin (1977, p. 115-116):

[...] corresponde a um procedimento mais indutivo, mas também mais maleável e mais adaptável, a índices não previstos, ou à evolução das hipóteses. Este tipo de análise deve então ser utilizado nas fases de lançamento das hipóteses, já que permite sugerir possíveis relações entre um índice da mensagem e uma ou várias variáveis do locutor (ou da situação de comunicação).[...]pode dizer-se que o que caracteriza a análise qualitativa é o facto de a inferência- sempre que é realizada - ser fundada na presença do índice (tema, palavra, personagem, etc.), e não sobre a frequência da sua aparição, em cada comunicação individual.

Ainda conforme A. L. George<sup>4</sup> (1959 *apud* Bardin, 1977, p. 21), “Na análise qualitativa é a presença ou ausência de uma dada característica de conteúdo ou um conjunto de característica num determinado fragmento de mensagem que é tomado em consideração.” Richardson et al. (2010, p. 224) sintetizam a análise de conteúdo

---

<sup>4</sup>GEORGE, A. L. **Quantitative and qualitative approaches to content analysis**. Sola Pool, 1959. p. 7-32.

como sendo “[...] particularmente, utilizada para estudar material de tipo qualitativo (aos quais não se podem aplicar técnicas aritméticas)”.

Dessa forma, a técnica de análise de conteúdo adotada nesta pesquisa se ajusta à análise das entrevistas, que foram realizadas com os sujeitos selecionados para a pesquisa.

## 6 APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nesta seção são mostrados os resultados da pesquisa. Examinam-se as narrativas dos atores participantes da pesquisa que foram levantadas por meio de entrevistas gravadas e posteriormente transcritas. Reconhecemos não ser uma tarefa simples interpretar as percepções de outras pessoas, pois cada um tem seu jeito próprio de representar através da fala o que sente. Por outro lado, reconhecemos que esse foi o melhor recurso para entendermos a ótica do outro sobre o tema.

Nas subseções 6.1, 6.2 e 6.3, apresentam-se o telecentro e os serviços oferecidos, a biblioteca em sua condição atual e os serviços ofertados, e descrevemos o perfil dos recursos humanos atuantes no telecentro e na biblioteca, com base nas entrevistas com a coordenadora do telecentro e da biblioteca e com um monitor do telecentro. Nessas seções são respondidos os objetivos específicos: a (descrever o tipo de serviço ofertado no telecentros e na biblioteca) e b (caracterizar os recursos humanos).

Nas demais subseções (6.4, 6.5, 6.6, 6.7 e 6.8) são abordados nos resultados que respondem a problemática do estudo, tendo por base o relato dos beneficiários, público foco do estudo. Os relatos foram divididos em cinco categorias, denominadas pelos títulos das subseções. São respondidos os objetivos específicos c (identificar e caracterizar usuários que utilizam serviços do telecentro e da biblioteca e seus usos) e d (avaliar a autopercepção do usuário em relação à sua inclusão social).

### 6.1 TELECENTRO CHICO MENDES

O telecentro Chico Mendes é coordenado pela representante da NACIPAZ. Conta com a parceria da Secretaria Municipal de Direitos Humanos para o suporte de internet, manutenção dos computadores e a remuneração dos monitores. Atualmente o telecentros possui dez computadores e conta com três monitores para auxiliar o beneficiário.

O telecentro não oferece curso, mas oficinas de conhecimento básico de informática, ministrada pelos monitores. De acordo com a coordenadora a diferença

entre o curso e as oficinas é que as oficinas não dão o “certificado”. Durante as oficinas atende em média 50 pessoas por semana. Atende um público diversificado, composto de crianças e idosos. O único pré-requisito para as crianças é que já sejam alfabetizadas. Existe um trabalho realizado em conjunto com a biblioteca que consiste em buscar o usuário do telecentros para que ele conheça a biblioteca e assim possa utilizá-la também. Contudo, a coordenadora relatou que essa atividade está temporariamente suspensa em virtude da adaptação dos novos estagiários do telecentro, visto que são eles que devem realizá-la. Observou-se que essa incumbência é praticamente inviável por ser apenas um monitor por turno no telecentro.

A evolução que o telecentro sofreu nestes últimos anos foi a melhoria da internet. Porém nos últimos quatro meses o telecentro está sem conexão com a internet, segundo foi relatado pela coordenadora, o que resultou na redução de beneficiários no ambiente durante o tempo em que foi realizado o estudo. Mesmo sem o serviço da internet, constatou-se a presença de usuários no local, que estavam ali, para usar o computador ou simplesmente para conversar, confirmando as palavras de Delgaldillo, Gomez e Stoll (2002), de que os telecentros são espaços que servem também para encontro e intercâmbio social.

A segurança do telecentro (edificação) é realizada pela Associação NACIPAZ que disponibiliza o espaço. Os horários de atendimento do telecentro Chico Mendes são: das 8 horas às 12 horas, das 14 horas às 18 horas e das 18 horas às 20 horas. Sendo que os horários da manhã e da tarde são reservados para as crianças e os adolescentes, e o horário da noite é destinado para os adultos. O cadastro dos beneficiários é feito apenas pelo seu endereço eletrônico. Foi questionado o porquê de não registrarem o endereço e o telefone, e a resposta obtida da coordenadora foi que dificilmente os beneficiários dão seu telefone, e como eles se mudam constantemente não registram o endereço.

**Figura1** –Telecentro Chico Mendes



Fonte: Fotografia tirada pela autora em 05 de abril de 2013.

Em relação aos serviços oferecidos o telecentro oferece oficinas de informática básica, acesso livre à internet de trinta minutos e dispõe de monitores para auxiliar os usuários em suas buscas.

## 6.2 BIBLIOTECA CHICO MENDES

Atualmente, a biblioteca é coordenada pela representante da Associação (NACIPAZ), que também conforme citado acima comanda o telecentro. Sua tarefa na biblioteca consiste na organização dos livros e no atendimento ao beneficiário. A biblioteca até o momento não conta com nenhuma parceria junto a órgãos públicos e/ou privados, por isso a dificuldade em manter um monitor no atendimento da biblioteca. Outra dificuldade apontada pela coordenadora é o oferecimento de cursos para a comunidade, devido à falta de recursos financeiros. Por ser uma biblioteca comunitária, sem recursos financeiros próprios, depende em muito do voluntariado de pessoas da própria comunidade, o que no momento está muito escasso.

A biblioteca manteve um cadastro dos usuários até o seu perdimento durante um temporal ocorrido há dois anos. Na mesma ocasião foram perdidos também outros documentos pertencentes ao telecentro e à Associação NACIPAZ. A coordenadora afirmou que está tomando providências para fazer um cadastro digital dos usuários, contendo nome, sobrenome, endereço e telefone, e guardá-los numa pasta no computador. Os horários de funcionamento da biblioteca são: segundas e quartas feiras no período da manhã e quintas feiras à tarde.

As atividades realizadas pela biblioteca são direcionadas para o incentivo a leitura, através da “Hora do Conto”. Esse incentivo a leitura é direcionado às crianças de creches, sendo realizado pelas próprias professoras das creches que visitam o local, ou pelo Serviço de Apoio Sócio Educativo (SASE). A creche interessada agenda a visita antecipadamente. Geralmente uma vez por mês uma creche visita a biblioteca. No dia da visita à biblioteca, as crianças fazem um círculo, a professora escolhe uma história e lê para as crianças. Essa atividade visa estimular nas crianças o gosto pela leitura. De acordo com Alves (2012, p. 32), “[...] a hora do conto possibilita à criança interagir com a história despertando assim sua curiosidade em relação à leitura”. Alunos das escolas adjacentes dispõem da biblioteca para complementarem suas pesquisas feitas no telecentro. E isso é apoiado por Alves (2012) que cita a “pesquisa ao dever de casa” como um dos benefícios oferecidos aos seus usuários pela biblioteca comunitária.

No ano corrente, a biblioteca sofre os efeitos da manutenção do prédio e da falta da internet no telecentro, posto que, o beneficiário enquanto espera para dispor do telecentros, busca a biblioteca como alternativa para adiantar suas pesquisas ou simplesmente para lazer. Por esse motivo, a presença do beneficiário na biblioteca diminuiu consideravelmente. Todavia, em circunstâncias normais a biblioteca atende em torno de 200 pessoas por semana. Esse número contabiliza a visita de escolas locais no ambiente, que são geralmente três escolas por mês.

**Figura 2** –Biblioteca Chico Mendes



Fonte: Fotografia tirada pela autora em 29 de abril de 2013.

No que se refere aos serviços a biblioteca Comunitária Chico Mendes oferece a seus beneficiários os seguintes serviços: empréstimo de livros, material para os trabalhos das crianças tais como: cola, tesourinha, revistas, jornais para recorte e o próprio espaço para as atividades e convívio social, sendo que o serviço mais utilizado é o empréstimo de livros.

Os beneficiários da biblioteca Chico Mendes são em sua grande maioria constituídos de crianças, a partir de sete anos, e adolescentes em idade escolar. No entanto atendem também adultos, todos advindos da comunidade.

### 6.3 PERFIL DOS RECURSOS HUMANOS DO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA CHICO MENDES

O telecentro Chico Mendes e a Biblioteca Comunitária Chico Mendes são coordenados pela líder comunitária representante da Associação NACIPAZ. Sua formação é o ensino médio completo. Está há dez anos à frente dos serviços do telecentro. Os monitores que atuam junto ao telecentro são adolescentes, procedentes da própria comunidade, que já possuem algum conhecimento básico de

informática e estão cursando o ensino médio. Por serem da comunidade já têm um elo com esta, a convivência, o que facilita o diálogo entre eles, além de servir de estímulo para que outros jovens venham a participar como monitores do telecentro (GIMENES, 2008). A importância do monitor de um telecentro para a comunidade pode ser visto nesta afirmação:

O monitor é um agente de inclusão digital que interage com o usuário do telecentros, possibilitando um melhor desenvolvimento social e cultural da comunidade onde está inserido. Este jovem desenvolve maneiras de incentivar, facilitar e ensinar os cidadãos a utilizar as ferramentas não proprietárias no âmbito de tecnologia da informação. Além disso, ele presta um atendimento à pessoa, tirando dúvidas, fazendo sugestões de atividades e comunicando as regras de funcionamento (NOVO HAMBURGO, [2012], *online*).

As atribuições do monitor são importantíssimas, conforme citado acima, todavia não se pôde observar se o monitor do telecentro Chico Mendes as domina, pois no momento da pesquisa o telecentro estava sem internet e, com isso, pouquíssimos usuários marcavam presença.

Atualmente há três monitores no telecentro Chico Mendes atuando em turnos diferenciados, o primeiro trabalha das 8 horas da manhã ao meio dia, o segundo das 14 horas às 18 horas e o terceiro das 18 horas às 20 horas.

Entrevistou-se um monitor (A.S.S.), adolescente de 17 anos, que cursa o primeiro ano do ensino médio, o qual representou os demais monitores. Ele atua junto ao telecentro desde junho/julho do ano de 2012, no horário das 14 horas às 18 horas. Fez sua inscrição para monitoria através da internet, mas acredita ter sido indicado pela coordenadora do telecentro. Gimenes (2008, p. 88) afirma que “[...] cada telecentro tem autonomia para gerenciar seu espaço, a mesma autonomia é dada para a contratação de monitores. Cada coordenador escolhe os monitores e a forma de contratação dos mesmos”. A PROCEMPA capacita os monitores dos telecentros de Porto Alegre, desde que isso seja solicitado pela coordenação de cada telecentros. O monitor entrevistado não recebeu capacitação específica para exercer as atividades no telecentro. Relatou que fez um curso de informática (particular), mas parou na metade, por sentir-se desmotivado, pois segundo ele, o conteúdo eram “coisas” que ele já sabia. Antes de ser contratado era usuário do telecentro. A capacitação do monitor é fundamental para sua atuação eficaz no telecentro, pois ele é um agente de inclusão digital. Embora o monitor tenha relatado

que achou enfadonho o curso e que desistiu na metade, poderia ter feito sugestões sobre pontos de seu interesse, para assim aproveitar a oportunidade e aumentar seu conhecimento.

Perguntou-se ao monitor, se era proibido acessar algum site e caso a resposta fosse afirmativa como era feito o controle. Ele respondeu que é proibido acessar sites pornográficos e que o controle é feito através da visualização do computador. Existem mecanismos de controle de acesso a sites com conteúdos impróprios que resolveriam o problema, visto que o controle visual feito pelo monitor fere o direito à privacidade do beneficiário. O monitor relata que “[...] as crianças utilizam o computador para acessar jogos, os adolescentes jogos e pesquisas para trabalhos escolares e os adultos também procuram o telecentro, só que esses fazem coisas mais sérias como: enviar e-mails, enviar currículos etc”. Na narrativa do monitor, inclusão digital é “[...] o convívio com a digitalização, modernidade no caso”. Ele considera o telecentro bem organizado e acredita que o telecentro inclui “bastante”, quem não era incluído digitalmente.

#### 6.4 BENEFICIÁRIOS PARTICIPANTES DAS ENTREVISTAS

O Quadro1 descreve os participantes das entrevistas que representam o universo estudado. Foram identificados por suas iniciais de nome e sobrenome com o fim de preservar sua identidade e privacidade. Estão descritos por ordem da entrevista, com identificação de gênero, idade, escolaridade, data e tempo de duração de cada entrevista.

**Quadro 1 – Participantes da Pesquisa**

<b>Participantes</b>	<b>Gênero</b>	<b>Idade</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Data da Entrevista e Turno</b>	<b>Tempo da Entrevista</b>
M. N.	Masculino	15	Ensino Fundamental (8ª Série)	08/04/2013 Tarde	12 minutos
G. F.	Masculino	27	Ensino Fundamental (5ª Série)	08/04/2013 Tarde	6 minutos
P. R.	Masculino	28	Ensino Médio Incompleto	12/04/2013 Tarde	16 minutos
J. S.	Masculino	14	Ensino Fundamental (7ª Série)	27/04/2013 Manhã	8 minutos
B. S.	Feminino	13	Ensino Fundamental (4ª Série)	27/04/2013 Manhã	9 minutos
M. K. S.	Feminino	16	Ensino Médio (1º ano)	27/04/2013 Manhã	8 minutos
M.R.	Masculino	55	Ensino Fundamental Completo	27/04/2013 Manhã	16 minutos

Fonte: Dados da Pesquisa

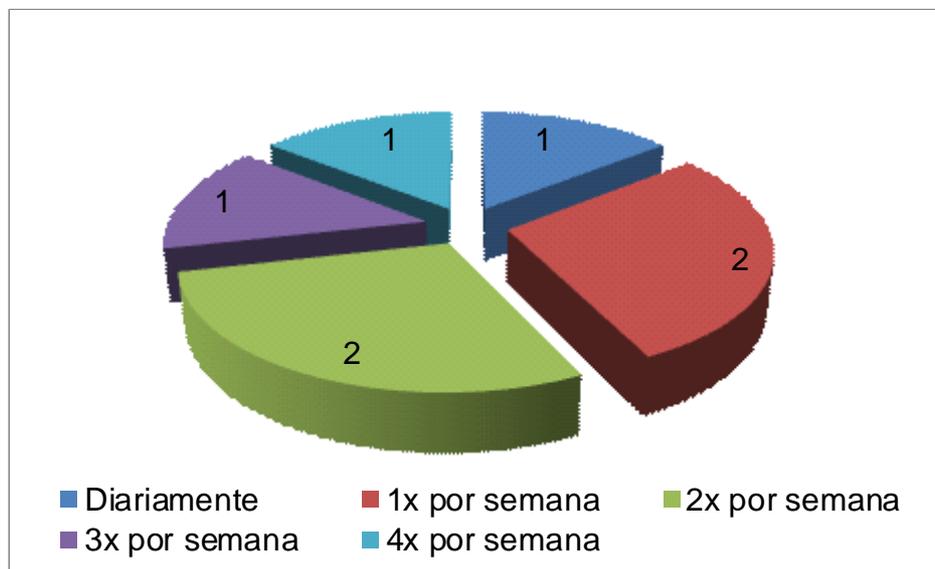
De acordo com o Quadro1, cinco participantes são do gênero masculino e dois do gênero feminino, com idades entre 13 e 55 anos. Constatou-se que a maioria dos usuários é composta por adolescentes e adultos. Pessoas com mais idade, representados pelo usuário M. R., também buscam pelos serviços do telecentros e da biblioteca. De acordo com o Mapa da Inclusão Digital (NERI, 2012, p. 42) as pessoas com idade entre 45 a 60 anos são as que possuem maior acesso a computador. E de acordo com o PNAD (IBGE, 2011) o acesso à internet por parte desses usuários evolui a cada ano. No que diz respeito ao grau de instrução, quatro

estão em plena atividade escolar. Sendo que três cursam o ensino fundamental e um o ensino médio. Um parou de estudar na 5ª série G. F., o participante P. R., pretende retornar aos estudos e futuramente fazer um curso superior, e o participante M. R. parou de estudar, tendo apenas o ensino fundamental incompleto.

## 6.5 FREQUÊNCIA DOS PARTICIPANTES NOS AMBIENTES

Na Figura 3 a frequência com que os participantes vão ao telecentro.

**Figura 3** – Frequência dos entrevistados ao telecentro.



Fonte: Dados da Pesquisa.

Com relação à frequência ao telecentro, dois participantes (B.S. e M.K.S.) responderam que comparecem “sempre”. No entanto quando se perguntou a eles o que queriam dizer com “sempre”, o primeiro respondeu que significava uma vez na semana, o segundo quatro vezes na semana. O beneficiário M.N. respondeu que vai alguns dias. Porém, por não conseguir contatá-lo novamente pessoalmente, nem por telefone, a fim de esclarecer o que ele queria dizer com “alguns dias”, contatou-se a coordenadora do telecentro que informou que M.N. frequenta três vezes por semana. O beneficiário M.R. respondeu que vai diariamente, P.R e J.S. vão duas vezes por semana e G.Q. frequenta uma vez por semana. O gráfico retrata a

frequência dos beneficiários conforme a explicação dos termos empregados pelos mesmos.

A Figura 4 descreve com que frequência os participantes utilizam a biblioteca.

**Figura 4** – Frequência dos entrevistados à biblioteca



Fonte: Dados da Pesquisa.

De acordo com o Gráfico 2 três beneficiários responderam que utilizam a biblioteca duas vezes por semana, (B.S., M.K.S. e J.S). O beneficiário M. N. a princípio respondeu que ia sempre. Tentou-se contatá-lo novamente para que dissesse o que queria dizer com “sempre”, mas sem sucesso. Porém, por intermédio da coordenadora, conforme citado acima, ele frequenta a biblioteca tanto quanto frequenta o telecentros, ou seja, três vezes por semana, P.R. e M.R. frequentam uma vez por semana e G.Q. relata que sabe da existência da biblioteca, mas não se sente à vontade em frequentá-la por considerar-se pouco instruído, expôs seu motivo da seguinte maneira: “[...] não tem utilidade ali pra mim. Eu não tenho vontade de ir ali, eu não tenho muito conhecimento da biblioteca”.

Conforme os dados observados nos gráficos, a frequência dos beneficiários no telecentro e na biblioteca é bastante expressiva. O que demonstra a importância dos ambientes no cotidiano dessas pessoas.

Não podemos deixar de comentar sobre as diferentes interpretações para o termo “sempre”, proferido pelos participantes: M.N., B.S. e M.K.S. Todos

mencionaram quantidades de dias diferentes para o termo “sempre”, mas na realidade todos queriam dizer que eram frequentadores regulares dos locais. Pode-se inferir que em sua autopercepção, esses beneficiários sentem-se assíduos no uso das TICs.

## 6.6 ACESSO AO COMPUTADOR E À INTERNET

Dos sete entrevistados, apenas quatro dispõem de computador, sendo que apenas um usufrui da internet em sua residência. Perguntou-se a esse beneficiário por que frequenta o telecentro já que possui internet em seu domicílio, ele disse que é uma maneira de encontrar pessoas conhecidas que ele sabe que estarão no local. De acordo com Bernardes (2011) o computador pode ser adquirido em parcelas, porém o custo da internet é muito dispendioso. A posse do computador não é suficiente para haver inclusão digital, é preciso o aparelho, a internet, capacitação quanto ao uso das TICs e o mais importante desenvolver competência com a ajuda da tecnologia para melhorar a qualidade de sua vida (SILVA; ALVES, 2012). Isso mais uma vez ressalta a importância do telecentros como um local de encontro e de sociabilidade.

Além do telecentro alguns beneficiários acessam a internet em *lanhouses*, na residência de parentes e o telecentro do Mercado Público, localizado no centro de Porto Alegre, mas a preferência é pelo telecentro da comunidade, pois é gratuito, conforme afirmaram. A gratuidade da internet no telecentro é uma forma de democratização das TICs.

Quando necessitam de informações para resolver um problema, buscam soluções na internet, sendo que, um dos entrevistados relatou que além da internet, conversa com pessoas experientes. A internet é fonte importante de informação e de conhecimento. Facilita a localização da informação e é o meio mais utilizado para comunicação à distância, está presente e permeia todas as relações sociais, econômicas e políticas (SORJ, 2003).

## 6.7 USO DO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA

Os beneficiários souberam da existência do Telecentro de maneiras distintas: através de amigos, parentes, pelo movimento de pessoas no local e pelas lideranças

da comunidade. A primeira vez que os beneficiários estiveram no telecentro foi por curiosidade, para acompanhar um amigo, para acessar a internet e porque ouviram falar que se poderia contatar com o mundo inteiro, segundo as palavras de M.R.:

Eu vim a primeira vez no telecentros porque ouvi falar ah ... da questão que a gente podia fazer contato com o mundo inteiro né. Então o monitor disse que eu poderia ter um endereço eletrônico. Eu nunca tinha ouvido falar nisso , “um endereço eletrônico”. E aí foi quando eu fiz o cadastro para ter o meu e-mail, que tenho até hoje, o mesmo e-mail.

No início, quando começaram a utilizar as TICs, a dificuldade estava relacionada ao uso do teclado, do mouse, entender os programas *Windows* e *Linux* a lentidão da internet e a falta de mais monitores atuando no mesmo horário para atender a demanda. Porém com o passar do tempo e com o auxílio dos monitores foram superando as dificuldades e hoje conseguem tirar proveito das TICs. No entanto, alguns relataram que solicitam ajuda ao monitor, de vez em quando, para encontrar a informação que precisam. De acordo com Kachar Hernandez (2010), a questão da agilidade com o mouse, copiar ou mover arquivos, abrir um programa para navegar, podem ser conquistadas com exercício num contexto específico de aprendizagem, desde que siga o compasso de aprendizagem de cada indivíduo.

No momento das entrevistas, a dificuldade apontada pelos beneficiários estava associada com à falta da internet há quatro meses, no telecentro, conforme o relato de M.K.S “[...] Eu acho que a internet devia ser mais frequente, que eu tô precisando”.

Três dos entrevistados (M. N., K. S., M. R) fizeram a oficina de informática básica no telecentro. A maioria deles utiliza a internet para acessar *Websites* de relacionamentos, e-mails, jogos, *Facebook*, *Youtube*, *Google* e fazer pesquisas escolares.

Os beneficiários ficaram sabendo da existência da biblioteca através de outras pessoas, isto é, através de comunicação informal, e por observarem o local quando faziam uso do telecentro, conforme os relatos: “[...] Visitando o telecentro eu verifiquei que no pátio tinha uma inscrição: ‘Biblioteca Comunitária’. Aí eu fui visitar a biblioteca, e isso faz já uns seis anos, que eu uso a biblioteca (M. R.)”. “[...] quando eu usava a internet aqui, daí eu vi uma biblioteca ali. Daí eu sempre vou algumas vezes pra estudar” (M.N.), “[...] Me mostraram, me mostraram no começo. Depois eu comecei a ir ali direto” (J.S.).

Em relação à biblioteca, há dificuldades quanto ao atendimento, conforme a fala desses beneficiários:

Ah ... a biblioteca não tem uma pessoa ali que ... que tá instruída pra fazer aquele...aquele trabalho ali. Ou, tu chega ali, tu tá sozinho, ou... ou não tem uma pessoa com ... com capacidade realmente pra tá ... tá fazendo aquele trabalho ali. Eu acho que é isso mesmo, a falta de informação, tu quer saber onde tá um livro, alguma coisa, tu tem que procurar. Não... tá bem difícil, tá bem desorganizado no momento. (P. R.)

A dificuldade a primeira vez foi o atendimento da própria biblioteca né, porque a biblioteca precisa de voluntários. Como é uma comunidade carente a gente precisa de voluntários, e esses voluntários são raros da comunidade né. E aí eu precisava de alguém que me atendesse e eu precisava levar o livro pra casa, por uns dias né, aí eu falei com a dirigente da Associação e ela disse:

“Não, você pode levar e quando tiver satisfeito com a leitura, traga de volta”.  
Aí... eu... foi o que eu fiz, eu trouxe de volta. (M. R.).

Percebe-se que o beneficiário sente a necessidade de uma pessoa capacitada para o atendimento na biblioteca. Um mediador que o oriente a encontrar as informações que procura. Estão cientes da dificuldade de conseguir voluntários para exercer tal função.

O beneficiário J.S. ficava acanhado ao chegar à biblioteca e ver outras pessoas no recinto, relata: “Eu tinha vergonha... eu não queria pegar os livros, tinha vergonha porque eles ficavam ali. Tinha um monte de gente ali... Daí eu sentava lá e lia. (J. S.)

O serviço mais procurado na biblioteca pelos beneficiários é o empréstimo de livros para pesquisas escolares e para lazer.

## 6.8 O TELECENTRO E A BIBLIOTECA SOB O OLHAR DO BENEFICIÁRIO E SUA AUTO PERCEPÇÃO

O telecentro e a biblioteca são muito importantes para os beneficiários. Consideram um conforto e um privilégio para a comunidade tê-los tão próximo de onde moram. A participante B. S. fez o seguinte comentário sobre esse aspecto: “[...] Me sinto bem porque [o telecentro] é perto, não é longe e não é perigoso.” O que é corroborado por Silva (2009, p. 35), quando diz que “[...] o elemento mais importante para um espaço público é sua localização (perto de casa, do trabalho, num bairro central), é mais fácil o espaço ser percebido como atrativo pelas pessoas”.

Muita coisa mudou em suas vidas com o uso desses espaços, conforme exemplificado nos seguintes relatos:

[...] O uso da internet coloca a gente ... o usuário no mundo né, que é importante. Porque tu busca ali informações jamais sonhadas ...você vai atrás, você vai abrindo uma janelinha aqui, outra janelinha ali e vai se informando numa amplitude impressionante. [...] O uso da biblioteca me deu mais subsídios em algumas discussões, que a gente trava sobre o meio ambiente, a questão da preservação do meio ambiente é o que a gente se debruça mais. (M. R.)

[...] O uso do telecentro ... Ah... conforme eu vou usando, vai evoluindo mais os meus conhecimentos, porque eu vou abaixando, eu vou acessando, vou adquirindo coisa, conhecimento, curiosidade. Eu vou ... melhorando meus conhecimentos, eu vou aprendendo. (G. F.)

[...] O uso do telecentro mudou bastante coisa que o “cara” precisa ...assim pra saber, aí tem ali. O uso da biblioteca mudou... pras pessoas interagir mais, pegar livros, melhorar a leitura. (J. S.)

[...] A internet na verdade é um... é uma ligação que a gente não tinha. É uma conectividade enorme. Pode tá 24 horas conectado com alguém que tu nem conhece, então essa informação rápida, informação crua... a informação, tu consegue procurar exatamente o que tu quer saber. Na internet tu tem várias opções de saber exatamente aquilo que tu quer . Então essa é a vantagem. A biblioteca em si eu acho que é ... pra mim a leitura [...] A biblioteca tem esse mundo assim ... o mundo mágico da biblioteca que vai encontrar diversas coisas: cheiro de livro...ah! O silêncio da biblioteca então isso é muito bom. (P.R.)

[...] Ah, mudou várias coisas. Eu posso pedir informações sobre o mundo também, sobre o que está acontecendo a cada dia. Daí o uso da internet é muito importante também por nosso bem estar. Na biblioteca mais informações também e aprendi mais sobre as coisas do passado. (M.N.)

[...] No telecentros aprendi mais. Na biblioteca li os livros, essas coisas e gostei. (B.S.)

Para o beneficiário o telecentro (internet) é visto como uma conexão com o mundo e a biblioteca um espaços de incentivo a leitura e descontração. No entanto ambos ajudam a encontrar as informações que eles necessitam para suas vidas e são considerados lugares de interação entre pessoas. A maioria dos beneficiários se comunica com outros através do *Facebook*, embora que, o *email* também seja utilizado. O beneficiário P.R. relata como a forma de comunicação pela internet o afetou:

[...] A internet, ela afeta 24 horas por dia, porque tu consegue saber de eventos, consegue saber de ...lembrar de aniversários que tu não lembra. Tu consegue ah ... Na verdade é uma agenda que tá a toda hora de procurando, tu não precisa procurar né, é um livro aberto que vem te chama: Oh ...assim hoje tal e tal coisa. Então a internet na comunicação ela me afeta de modo geral assim, porque hoje eu tenho comunicação com gente que eu perdi contato a muito tempo. Então me mantenho muito comunicado, muita comunicação pelo fato da internet mesmo.

Quando se perguntou aos participantes se eles se sentiam valorizados por saber usar o computador, a internet e a biblioteca, a resposta foi unânime, todos se sentem valorizados. Nota-se a fala de G.Q. que exemplifica a resposta dos demais: “[...] Bastante, eu sinto bastante”. No que tange ao uso do computador e da internet J.S. declarou: “[...] Sim porque tem muita pessoa que não sabe mexer ainda” e M.R. que expressou:

[...] Olha eu no meu entendimento né, como eu uso dia a dia a informática no meu trabalho hoje, eu uso a informática no meu trabalho pra contato, pra informação, pra dar retorno sobre questionamentos sobre alguns encaminhamentos que é feito através dos e-mails né, eu tenho e-mail da empresa hoje. Então é importante isso a gente tá ...é valorizado através disso”. (M.R.)

Na narrativa dos beneficiários podemos observar sua autopercepção. Na fala de J.S: “Tem muita gente que não sabe mexer”, o que fica subentendido que ele é capacitado quanto ao manejo do computador e da internet, e na fala de G.Q., “Bastante, eu sinto bastante”, mostra o sentimento do indivíduo. Isso é apoiado por Faria (2005), citado na seção 2.2 desse estudo, que diz que a autopercepção em termos gerais, se caracteriza por ser a percepção que o indivíduo tem de si próprio e, “[...] em termos específicos, as atitudes, os sentimentos e o autoconhecimento acerca das suas capacidades, competências, aparência física e aceitabilidade social” (FARIA, 2005, p. 661-662).

Para os beneficiários, saber usar o computador e a internet trará mudanças significativas em suas vidas. Acreditam que obterão mais conhecimento e com isso terão um futuro melhor. E ainda para P.R. o uso da internet o deixou mais organizado, visto que ele possui uma microempresa. Ele consegue fazer análise de preços sem sair de casa e isso faz com que tenha uma autonomia maior e também busca melhorar o seu empreendimento através da internet, por isso para ele a mudança que isso causa em sua vida é muito boa conforme relatou. A citação de M.R. é importante, tendo em vista a era da tecnologia em que vivemos em relação ao mercado de trabalho:

[...] O uso da informática hoje, quem não saber da informática, aquele que não tiver conhecimento da informática, da tecnologia, tá fora do mercado né, e a pessoa tem que estar nesse meio né, buscando informações, buscando mais qualidade no seu relacionamento através da internet (M.R.)

No que diz respeito às vantagens na utilização dos ambientes, os beneficiários mencionaram que o uso regular do telecentro agrega experiência no manejo das TICs. No que tange à biblioteca, as vantagens estão no conhecimento e nas características da biblioteca, conforme se evidencia nas falas de M.R. e P.R.:

[...] Vantagem, vantagem economicamente nenhuma. Só o conhecimento, vantagem de conhecimento, de poder fazer mais diálogo, ter mais informações, mais argumentos né, porque quando a gente lê a gente busca argumentos. (M.R.)

[...] A biblioteca é um espaço perto de casa, e um espaço que tu tem certo silêncio. Às vezes tu quer estar num lugar privado, um lugar onde tu quer estar um pouco contigo mesmo, meditar um pouco. Acho que a biblioteca tem essa vantagem, de uma cultura com certo relaxamento, certo ah... um lugar onde tu vai ficar calmo, mais tranquilo mesmo. (P.R)

A crítica ao telecentro feita pelos beneficiários foi a falta da internet. Quanto à biblioteca criticaram a falta: de divulgação da biblioteca, de livros novos para pesquisa e de voluntariado para ajudar a manter o local.

Na questão do estudo, que aborda o tema de inclusão social, todos os entrevistados responderam que se sentem socialmente incluídos. No entanto quando a pesquisadora fez uma pergunta adicional para se certificar de que eles realmente sabiam o que é “inclusão social”, cinco participantes não souberam definir. A pesquisadora explicou de uma maneira simples o significado, e após

repetiu a pergunta, se eles se sentiam socialmente incluídos, e todos com convicção responderam que “sim”.

Os beneficiários procuram aplicar de forma prática em sua vida a informação que encontram, tanto no telecentros como na biblioteca. P. R. declarou que:

Eu acho que toda a informação é boa. Acho que de certa forma ela é usada né. E já aprendi já com os livros. Os livros que me ensinaram a vezes a respeitar, a até a conhecer coisas que eu não conhecia. A pouco tempo eu li “Volta ao Mundo em 80 Dias”, foi um livro bem bacana assim que te traz uma visão de mundo diferente ou te mostra as coisas que tu não tem capacidade de ver às vezes na tua vida mas que tu vê por experiência do outro”.

Quando se perguntou aos participantes se faria diferença se o telecentro existisse e a biblioteca não, um ficou em dúvida, outro diz que não faria diferença outros argumentaram:

Faria uma grande diferença, pois o telecentro e a biblioteca são um conjunto bem bacana (P. R.).

Olha, quando não se tem o equipamento não se consegue medir qual a dimensão disso. Mas certamente um tá completando o outro aqui na comunidade. Se tiver só o telecentro a gente não saberia da importância que a biblioteca tem né, e se só tivesse a biblioteca não saberia da importância do telecentro. Então um completa o outro (M. R.).

No entanto quando se inverteu a pergunta, se só a biblioteca existisse e o telecentros não, as resposta foram que faria uma grande diferença, pois para os entrevistados na internet há muito mais informações que a biblioteca e que ela é muito prática. Todavia, para os beneficiários frequentar o telecentros e a biblioteca melhora o seu sentimento em relação a sentir-se socialmente incluídos. O que é confirmado pelo relato de M.R.: “O telecentro e a biblioteca vem reforçar essa inclusão”.

## 7 CONCLUSÃO

O estudo realizado no telecentro e na biblioteca Chico Mendes foi relevante, pois possibilitou conhecer a realidade atual dos ambientes, os serviços oferecidos, o tipo de capacitação dos recursos humanos e principalmente a ótica do beneficiário em relação aos espaços e sua autopercepção de inclusão social a partir do uso do telecentro e da biblioteca.

O telecentro Chico Mendes no momento da pesquisa estava sem sua ferramenta mais importante, a internet, havia quatro meses. O motivo não nos cabe explicar por serem da alçada política, de acordo com a coordenadora. Percebeu-se que isso prejudicou muito o beneficiário, pois esse, em sua grande maioria acabou se afastando do local, No momento da escrita final deste trabalho, início de maio, a internet havia retornado no telecentro.

As narrativas dos beneficiários participantes trouxeram um entendimento sobre suas percepções a respeito do telecentro e da biblioteca Chico Mendes. Pôde-se extrair, através das falas dos entrevistados, o impacto que o telecentro e a biblioteca contíguos exercem sobre suas vidas. Através do telecentro a biblioteca teve maior visibilidade por parte do beneficiário. O acesso à internet e à informação disponibilizada nessa os beneficia de várias maneiras: faz com que saibam o que acontece no Brasil e no mundo, encontram informações jamais sonhadas, aprendem com experiência de outros, conhecem lugares, contatam amigos, pesquisam preços, acessam jogos etc. A habilidade quanto ao uso das TICs, os faz ficarem atentos ao mercado de trabalho. A biblioteca os ajuda a melhorar a leitura, além de também recorrerem a ela para busca de informação e para lazer. O uso das TICs os ajuda a se sentirem valorizados e socialmente incluídos pois, através dessas, alargam suas fronteiras para além de sua comunidade, tornando-os assim, cidadãos do mundo.

Tanto a biblioteca quanto o telecentro são ambientes de integração social, complementam-se mutuamente e, de acordo com o comentário de um dos beneficiários, reforçam seu sentimento de inclusão. Porém, consideram o telecentro mais importante do que a biblioteca. Para eles a internet contém muito mais informações que a biblioteca. Por isso, se o telecentro não existisse, para eles faria uma grande diferença. Posto isso, é de fundamental importância um olhar especial para a biblioteca no sentido de mantê-la viva como centro cultural. Acredita-se que

se melhorasse o ambiente, colocando alguns computadores, seria um atrativo a mais, e um estímulo para a valorização do mesmo, por parte do beneficiário.

A crítica do beneficiário em relação ao telecentro foi a falta da internet. E com referência à biblioteca, há o descontentamento por não ter um monitor efetivo no atendimento desta. Constatou-se que a líder comunitária tem o desejo de melhorar as condições dos ambientes, e busca soluções para as dificuldades que surgem, conforme visto em sua destreza em fazer restabelecer a internet no telecentro.

Os beneficiários se autopercebem valorizados e socialmente incluídos por terem esses espaços próximos da comunidade e poder usufruir de seus serviços. No entanto observou-se a necessidade de políticas mais elaboradas para melhorar os dois ambientes e assim beneficiar mais efetivamente o beneficiário. Algo que preocupa é que, dos participantes da pesquisa todos os adolescentes não souberam expressar o que entendiam por inclusão social. A escola tem o dever de instruí-los nesse respeito.

O telecentro e a biblioteca Chico Mendes são instrumentos valiosos para a inclusão social da comunidade.

Sugere-se melhoria no ambiente e no atendimento da biblioteca. Também atividades específicas conjuntas entre os ambientes para um maior benefício da comunidade e que a capacitação dos monitores seja um requisito para sua atuação.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Carlos Manuel de Sousa; OLIVEIRA, Cristina Paula Ferreira. Características psicológicas associadas à saúde: a importância do auto-conceito. **Millenium**: Revista do Instituto Politécnico de Viseu, Viseu, n. 26, jul. 2002. Disponível em: <[http://www.ipv.pt/millenium/Millenium26/26\\_22.htm](http://www.ipv.pt/millenium/Millenium26/26_22.htm)>. Acesso em: 26 fev. 2013.

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco. **Bibliotecas públicas e bibliotecas alternativas**. Londrina: UEL, 1997.

ALVES, Ana Lúcia. **Incentivo à leitura**: estudo de caso da biblioteca comunitária Ilê Ará e seus projetos de fomento para com as crianças e adolescentes da comunidade do Morro da Cruz. 2012. 60 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2012. Disponível em: <<http://www.bibliotecadigital.ufrgs.br/da.php?nrb=000855772&loc=-2012&l=f16a0bb9ef9f5d62>>. Acesso em: 10 jun. 2013.

ASSOCIAÇÃO DOS BIBLIOTECÁRIOS DO DISTRITO FEDERAL – ABDF. **Inauguração do Telecentro acessível para deficientes visuais no DF na Biblioteca Braille Dorina Nowill, em Taguatinga, Distrito Federal**. Brasília, DF: ABDF, 2009. Disponível em: <<http://migre.me/doGSv>>. Acesso em: 10 fev. 2013.

BARDIN, Laurence. **Análise de conteúdo**. Lisboa: Edições 70, 1977.

BARRETO, Ângela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Bibliotecas públicas e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 37, n. 1, jan./abr. 2008. Disponível em: <<http://migre.me/ceOiy>>. Acesso em: 1 out. 2012.

BERNARDES, Everson Luiz. **Telecentros comunitários espaços de inclusão digital em Porto Alegre**. 2011. 110 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://migre.me/dpCn5>>. Acesso em: 5 dez. 2012.

BONATO, Taís Nicoletti; SARRIERA, Jorge Castellá; WAGNER, Adriana. Hábitos de lazer e autoconceito em adolescentes. In: SARRIERA, Jorge Castellá; PARADISO, Ângela Carina (Orgs.). **Tempo livre e lazer na adolescência**: promoção da saúde, intervenção e pesquisa. Porto Alegre: Sulina, 2012.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID)**. Brasília, DF, 2012. Disponível em: <<http://migre.me/ceOwF>>. Acesso em: 21 out. 2012.

BRASIL. Ministério de Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior. **Telecentros de informação e negócio**. Brasília, DF, [2012]. Disponível em: <<http://migre.me/doHsJ>>. Acesso em: 10 fev. 2013.

BRASIL. Ministério do Planejamento. **Inclusão Digital 9**. Brasília, DF: Ministério do Planejamento, 2010. Disponível em: <[https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/-livro4/4.6\\_Inclusao\\_Digital.pdf](https://i3gov.planejamento.gov.br/textos/-livro4/4.6_Inclusao_Digital.pdf)>. Acesso em: 24 maio 2013.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF, 1988. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/-constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/-constituicao/constituicao.htm)>. Acesso em: 19 jun. 2013.

CABRAL, Adilson. **Sociedade e tecnologia digital: entre incluir e ser incluída**. 2004. Disponível em: <<http://migre.me/dJlgX>>. Acesso em: 18 mar. 2013.

CAVALCANTI, Lidia Eugenia; FEITOSA, Luiz Tadeu. Bibliotecas Comunitárias: mediações, sociabilidades e cidadania. **Liinc em Revista**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 1, mar. 2011. Disponível em: <<http://migre.me/dE2g3>>. Acesso em: 12 mar. 2013.

CHIZZOTTI, A. **Pesquisa em ciências humanas e sociais**. 6 ed. São Paulo: Cortez, 2003.

COELHO, Fabiana Alves. **Qualificação de monitores de telecentros Porto Alegre: uma análise da experiência realizada pela FABICO/UFRGS**. 2004. 74 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/67823/000550136.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 5 maio 2013.

DELGALDILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe**. Rio de Janeiro: RITS, 2002.

DIAS, Eduardo Wense. Ensino e pesquisa em ciência da informação. **DataGamazero: Revista em Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <[http://www.dgz.org.br/out02/Art\\_02.htm](http://www.dgz.org.br/out02/Art_02.htm)>. Acesso em: 27 mar. 2013.

DUARTE, M. Y. M. Estudo de Caso. In: DUARTE, Jorge; BARROS, Antônio. **Métodos e técnicas de pesquisa em comunicação**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FALEIROS, Vicente de Paula. **Inclusão Social e cidadania**. 32. ed. International Conference on Social Welfare, 2006. Disponível em: <[http://www.icsw.org/global-conferences/Brazil2006/papers/vicente\\_faleiros.pdf](http://www.icsw.org/global-conferences/Brazil2006/papers/vicente_faleiros.pdf)>. Acesso em: 24 maio 2013.

FARIA, Luísa. Desenvolvimento do auto-conceito físico nas crianças e nos adolescentes. **Análise Psicológica**, Lisboa, v. 4, n. 23, p. 361-371, 2005. Disponível em: <<http://www.scielo.oces.mctes.pt/pdf/aps/v23n4/v23n4a01>>. Acesso em: 27 fev. 2013.

FERREIRA, Carminda Nogueira de Castro. Biblioteca Pública é Biblioteca escolar? **Revista de Biblioteconomia e Documentação**, São Paulo, v. 11, n. 1/2, p. 13-16, jan./jun.1978. Disponível em: <[www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18175](http://www.brapci.ufpr.br/download.php?dd0=18175)>. Acesso em: 1 abr. 2013.

GIL, Antônio Carlos. **Métodos e técnicas pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GIMENES, Simone Camargo. **Avaliação de uma política pública de inclusão digital**: os telecentros de Porto Alegre. 2008. 147 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2008. Disponível em: <<http://migre.me/dmwGS>>. Acesso em: 18 fev. 2013.

GOGOY, Arilda S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, São Paulo, v. 35, n. 2, p. 57-63, mar./abr., 1995.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA – IBGE. **Censo Demográfico 2010**: resultados gerais da amostra. Rio de Janeiro: IBGE, 2012. Disponível em: <<http://migre.me/e2tNa>>. Acesso em: 4 dez. 2012.

\_\_\_\_\_. **Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios (PNAD)**: síntese de indicadores 2011. Rio de Janeiro: IBGE, 2012a. Disponível em: <[ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo\\_Demografico\\_2010/Resultados\\_Gerais\\_da\\_Amostra/resultados\\_gerais\\_amostra.pdf](ftp://ftp.ibge.gov.br/Censos/Censo_Demografico_2010/Resultados_Gerais_da_Amostra/resultados_gerais_amostra.pdf)>. Acesso em: 4 dez. 2012.

INSTITUTO BRASILEIRO DE INFORMAÇÃO EM CIÊNCIA E TECNOLOGIA – IBICT. **Telecentros Porto Alegre**. Brasília, DF, abr. 2008. Disponível em: <<http://migre.me/e49kJ>>. Acesso em: 9 abr. 2013.

\_\_\_\_\_. **Inclusão digital**: mapa de inclusão, sobre o MID. Brasília, DF: IBICT, 2006. Disponível em: <<http://migre.me/ceOpW>>. Acesso em: 20 nov. 2012

INSTITUTO PAULO MONTENEGRO. **O que é o Inaf**. São Paulo: Instituto Paulo Montenegro, 2011. Disponível em: <[www.ipm.org.br/ipmb\\_pagina.php?mpg=4.-02.00.00.00&ver=por](http://www.ipm.org.br/ipmb_pagina.php?mpg=4.-02.00.00.00&ver=por)>. Acesso em: 19 jun. 2013.

JENSEN, Mike; ESTERCHUYSEN, Anriette. **O livro de receitas do telecentro comunitário para a África**: receitas para auto-sustentabilidade. Como estabelecer um telecentro comunitário multifuncional na África. Paris: Organização Educacional, Científica e Cultural das Nações Unidas, 2001. Disponível em: <<http://migre.me/ceNNv>>. Acesso em: 21 out. 2012.

JESUS, Maria. Implantação de bibliotecas comunitárias nos municípios do Estado da Bahia. In: ENCONTRO NACIONAL DE ENSINO E PESQUISA EM INFORMAÇÃO, 7., 2007, Salvador. **Anais eletrônicos...** Salvador: CIFORM, 2007. Disponível em: <<http://www.cinform.ufba.br/>>. Acesso em: 25 out. 2012.

KACHAR HERNANDEZ, Vitória. Envelhecimento e perspectiva de inclusão digital. **Revista Kairós Gerontologia**, São Paulo, v. 13, n. 2, p. 131-147, nov. 2010.

Disponível em: <<http://revistas.pucsp.br/index.php/kairos/article/viewFile/5371/-3851>>. Acesso em: 29 maio 2013.

LAIPÉLT, Rita do Carmo Ferreira et al. **Biblioteca comunitária e telecentro**: unidos na busca da inclusão social. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <<http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/10286/000501871.pdf?sequence=1>>. Acesso em: 2 abr. 2013.

LAIPÉLT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Inf&Soc**: Est., João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 285-292, 2006. Disponível em: <<http://migre.me/ceND5>>. Acesso em: 5 dez. 2012.

LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Fundamentos de metodologia científica**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

LIMA Paulo Henrique. Introdução à edição brasileira. In: DELGALDILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. **Telecentros comunitários para o desenvolvimento humano**: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. Rio de Janeiro: RITS, 2002.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. **Telecentros comunitários possibilitando a inclusão digital**: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. [2002]. Disponível em: <[http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/-EnANPAD/enanpad\\_2002/ADI/ADI1296.pdf](http://www.anpad.org.br/diversos/trabalhos/-EnANPAD/enanpad_2002/ADI/ADI1296.pdf)>. Acesso em: 16 maio 2013.

MACHADO, Elisa Campos. **Bibliotecas comunitárias como prática social no Brasil**. 2008. 184 f. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação. Universidade de São Paulo. São Paulo, 2008. Disponível em: <<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27151/tde-07012009-172507/pt-br.php>>. Acesso em: 20 nov. 2012.

MADELLA, Rosângela; SOUZA, Francisco das Chagas de. Bibliotecas comunitárias em Florianópolis – SC: o olhar de seus agentes. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 18, n. 1, 2012. Disponível em: <<http://migre.me/ceOt3>>. Acesso em: 24 out. 2012.

MARTINI, Renato. Inclusão digital & inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, DF, v. 1, n. 1, 2005. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/7/13>>. Acesso em: 5 jun. 2013.

MILANESI, Luís. **Biblioteca**. São Paulo: Ateliê Editorial, 2002.

NERI, Marcelo Cortes (Coord.). **Mapa da inclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV, CPS, 2012. Disponível em: <[http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID\\_-sumario.pdf](http://www.cps.fgv.br/cps/bd/mid2012/MID_-sumario.pdf)>. Acesso em: 11 jun. 2013.

NEVES, Sílvia Pina; FARIA, Luísa. Auto-conceito e auto-eficácia: semelhanças, diferenças, inter-relação e influência no rendimento escolar. **Revista da Faculdade**

**de Ciências Humanas e Sociais**, Porto, n. 6, p. 206-218, 2009. Disponível em: <<http://migre.me/dKGTq>>. Acesso em: 27 fev. 2013.

NOVO HAMBURGO (Município). Secretaria Municipal de Tecnologia da Informação e Inclusão Digital– SETID. Programa Telecentros.BR. **Telecentros de Novo Hamburgo**: atividade dos monitores. Novo Hamburgo, [2012]. Disponível em: <<http://caminhodigital.novohamburgo.rs.gov.br/modules/conteudo/conteudo.php?conteudo=31>>. Acesso em: 13 maio 2013.

OLHAR DIGITAL. **Acesso a computadores mais que triplica em dez anos no Brasil**. 27 abr. 2012. Disponível em: <<http://migre.me/cfYEJ>>. Acesso em: 20 out. 2012.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Adotada e proclamada pela resolução 217 A (III) da Assembléia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro de 1948. Paris: ONU, 1948. Disponível em: <<http://migre.me/dKNgi>>. Acesso em: 19 mar. 2013.

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto. Impactos Sócio-Culturais de Telecentros Comunitários: o caso do Telecentro Chico Mendes. **Em Questão**, Porto Alegre, v. 10, n. 2, p 375-388, jul./dez. 2004. Disponível em: <<http://migre.me/e2POs>>. Acesso em: 9 abr. 2013.

PEREIRA, Patrícia Mallmann Souto; MORIGI, Valdir José. Informação e cidadania: apropriação das tecnologias digitais na inclusão social brasileira. In: SILVEIRA, Ada Cristina Machado da et. al. **Comunicação, Informação e Cidadania**: refletindo práticas e contextos. Porto Alegre: Sulinas, 2011.

PORTO ALEGRE. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana – SMDHSU. **Cidadania digital**. Porto Alegre: SMDHSU, 2012. Disponível em: <[www.portoalegre.rs.gov.br/SMDHsu](http://www.portoalegre.rs.gov.br/SMDHsu)>. Acesso em: 6 out. 2012.

PRADO, Geraldo Moreira; MACHADO, Elisa Campos. Território de memória: fundamento para a caracterização da biblioteca comunitária. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 9., 2008, São Paulo. **Anais...** São Paulo: UPS, 2008. Disponível em: <<http://www.enancib2008.com.br/cd/biblioteca.pdf>>. Acesso em: 2 out. 2012.

RICHARDSON, Roberto Jarryet al. **Pesquisa social**: métodos e técnicas. São Paulo: Atlas, 2010.

SALDANHA, Ana AlaydeWerba; OLIVEIRA, Isabel Cristina Vasconcelos; AZEVEDO, Regina Ligia Wanderlei de. O autoconceito de adolescentes escolares. **Paidéia**, Ribeirão Preto, v. 21, n. 48, p. 9-19, jan./abr. 2011. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/paideia/v21n48/a03v21n48.pdf>>. Acesso em: 26 fev. 2013.

SANTOS, Maria Caetano dos. **Criatividade e Autoconceito: Um Estudo exploratório com crianças do 5º ano de escolaridade**. 2010. 108 f. Dissertação–Mestrado em Psicologia da Educação, Universidade Lusófona de Humanidades e

Tecnologias Faculdade de Psicologia. Lisboa, 2010. Disponível em: <<http://migre.me/dwfiO>>. Acesso em: 10 fev. 2013.

SANZ CASADO, Elías. **Manual de estudos de usuários**. Madrid: Pirâmide, 1994.

SILVA FILHO, Antônio Mendes da. Inclusão digital requer Inclusão social: separando o joio do trigo. **Revista Espaço Acadêmico**, Maringá, v. 10, n. 113, out. 2010. Disponível em: <<http://periodicos.uem.br/ojs/index.php/EspacoAcademico/article/view/11357/6142>>. Acesso em: 12 jun. 2013

SILVA, Aline Martins da. **Atratividade e dinâmica de apropriação de espaços públicos para lazer e turismo**. 2009. 249 f. Dissertação (Mestrado) – Programa de Pós-Graduação em Planejamento Urbano e Regional, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2009. Disponível em: <[http://www.ufrgs.br/propur/info/Aline\\_Silva.pdf](http://www.ufrgs.br/propur/info/Aline_Silva.pdf)>. Acesso em: 22 maio 2013.

SILVA, André Almeida; ALVES, Nathália de Meneses. O que é inclusão digital? In: **Caminhos para inclusão digital**. [Maceió], 2012. Disponível em: <<http://migre.me/ceONv>>. Acesso em: 19 jun. 2013.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com: a luta contra a desigualdade na Sociedade da Informação**. Rio de Janeiro: Jorge Zahar; Brasília, DF: UNESCO, 2003. Disponível em: <<http://migre.me/dc5De>>. Acesso em: 8 fev. 2013.

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

UNESCO. **Manifesto da IFLA/UNESCO sobre bibliotecas públicas**. Paris: IFLA/UNESCO, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifla.org/VII/s8/unesco/port-br.htm>>. Acesso em: 25 nov. 2012.

VITÓRIA (Município). Secretaria de Trabalho e Geração de Renda. Secretaria de Trabalho e Geração de Renda. **Telecentros com acessibilidade em Vitória**. Vitória, ES, 08 ago. 2012. Disponível em: <<http://migre.me/doHmZ>>. Acesso em: 10 fev. 2013.

WESSFII, Cyntia Silva. **Bibliotecas comunitárias e cidadania: uma aproximação teórica**. 2011. 44f. Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação) – Curso de Biblioteconomia, Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre, 2011. Disponível em: <<http://migre.me/dKGky>>. Acesso em: 5 jan. 2013.

## **APÊNDICE A: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA ACOORDENADORA DA BIBLIOTECA**

- 1) Quem é o responsável pela biblioteca?
- 2) A biblioteca conta com a parceria de algum órgão do governo?
- 3) Fale sobre a criação da biblioteca. Incluir datas.
- 4) Fale sobre a estrutura organizacional da biblioteca ?
- 5) Quanto a gestão: qual a forma de atuação? (conselho, reuniões, periodicidade etc).
- 6) Quantos funcionários trabalham na biblioteca e qual sua formação?
- 7) Os funcionários da biblioteca são procedentes da comunidade?
- 8) Qual o perfil dos usuários?
- 9) Qual a faixa etária dos frequentadores?
- 10) Como é feita a organização do acervo?
- 11) Numero aproximado do acervo e quais os tipos de suporte do acervo além dos livros.
- 12) Quais tipos de serviços são oferecidos aos usuários?
- 13) Qual a metodologia utilizada para a transmissão da informação?
- 14) Quais atividades são desenvolvidas na biblioteca?
- 15) É oferecido algum curso para a comunidade? Qual (is)?
- 16) Quantas pessoas são atendidas durante a semana?
- 17) Que tipo de uso é mais realizado? (Qual a demanda mais solicitada pelo usuário?).
- 18) Há algum trabalho realizado em conjunto com o telecentro?
- 19) Qual o horário de funcionamento da biblioteca?

## **APÊNDICE B: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA O COORDENADOR DO TELECENTRO**

- 1) Quem é o responsável pelo telecentro e qual sua formação?
- 2) Há quanto tempo está envolvido com esse telecentro e que função desempenha?
- 3) O telecentro conta com parceria de algum órgão do governo?
- 4) Quais as dificuldades que o telecentros enfrenta atualmente?
- 5) Quantas pessoas trabalham no telecentro?
- 6) Qual a formação dos monitores?
- 7) Os monitores são procedentes da comunidade?
- 8) Quantos computadores há no telecentro?
- 9) Quais atividades são desenvolvidas no telecentro?
- 10) É oferecido algum curso para a comunidade? Qual (is)?
- 11) Quantas pessoas são atendidas durante a semana?
- 12) Qual a faixa etária dos frequentadores?
- 13) Que tipo de uso é mais realizado? Qual site é mais acessado?
- 14) Há algum trabalho realizado em conjunto com a biblioteca?
- 15) O telecentros teve alguma evolução desde sua implementação?
- 16) Como é feita a segurança do telecentros?
- 17) Qual o horário de funcionamento do telecentros?

## **APÊNDICE C: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA OS MONITORES DO TELECENTRO**

- 1) Nome, idade, trabalha? Qual sua escolaridade;
- 2) Há quanto tempo atua no telecentros
- 3) Como foi o percurso para ser monitor? Foi Indicado?
- 4) Você era usuário do telecentros antes de ser contratado?
- 5) Como você avalia a organização do telecentros?
- 6) O que é inclusão digital para você?
- 7) Fez curso de formação antes de atuar no telecentro? O que achou?
- 8) Qual é o publico que frequente o telecentros?
- 9) Quanto tempo cada usuário tem para utilizar o computador?
- 10) É proibido acessar algum site? Qual? Como é feito o controle?
- 11) Você acredita que esse telecentros inclui realmente quem não era incluído digitalmente?

## **APÊNDICE D: FORMULÁRIO DE ENTREVISTA PARA OS USUÁRIOS DO TELECENTRO E DA BIBLIOTECA**

- 1 Qual seu nome, idade; trabalha? Se sim, qual seu grau de instrução?
- 2 Com que frequência você vai ao telecentro?
- 3 Você possui computador em casa? E internet?
- 4 Além do telecentro, você acessa a internet em outro lugar? Se sim, qual?
- 5 Quando (e onde) você usou pela primeira vez o computador e a internet? E como se sentiu?
- 6 Quando você precisa de informações (para resolver um problema), o que você faz? Onde procura?
- 7 Como você ficou sabendo da existência do telecentros?
- 8 Por que você foi a primeira vez ao telecentro?
- 9 Qual foi a maior dificuldade ao usar o telecentro pela primeira vez?
- 10 Já fez algum curso no Telecentro? Qual?
- 11 Quando você utiliza a internet no telecentro, o que costuma acessar?
- 12 Você costuma precisar de auxílio para usar a internet e encontrar o que você precisa?
- 13 Caso a resposta à pergunta anterior seja negativa fazer a seguinte pergunta: alguma vez já solicitou ajuda no uso da internet para encontrar o que queria?
- 14 O que o uso da internet (ou o uso do telecentro) mudou na sua vida?
- 15 Do jeito como as pessoas usam hoje a internet para se comunicar, como isso afetou você?
- 16 Você se sente valorizado por saber usar computador e internet?
- 17 Você acha que saber usar computador e internet trará mudanças em sua vida? Quais são elas?
- 18 Que vantagens usar o telecentro trouxe para você?
- 19 Você tem alguma crítica em relação ao telecentro?
- 20 Como você se sente por saber usar computador e internet?
- 21 Você se sente incluído socialmente?
- 22 Com que frequência você vai à biblioteca?
- 23 Como você ficou sabendo da existência da biblioteca?
- 24 Por que você foi a primeira vez à biblioteca?

- 25 Qual foi a maior dificuldade ao usar a biblioteca pela primeira vez?
- 26 Já fez algum curso na biblioteca? Qual? (Verificar antes se a biblioteca oferece curso).
- 27 Quais serviços você usa na biblioteca?
- 28 O que mudou em sua vida com uso da biblioteca?
- 29 Como você se sente em ter o telecentros e a biblioteca tão perto de você, aqui no bairro em que mora?
- 30 Você se sente valorizado por usar a biblioteca?
- 31 Quando você encontra uma informação que procura (no telecentro ou na biblioteca), você consegue utilizá-la de maneira prática em sua vida? Por exemplo: Você precisa de ajuda para administrar melhor seu dinheiro. Após fazer a pesquisa, consegue por em prática à pesquisa que fez?
- 32 Que vantagens usar a biblioteca trouxe para você?
- 33 Você tem alguma crítica em relação à biblioteca?
- 34 Você considera que a biblioteca e o telecentros juntos, ajudam a encontrar as informações que você precisa para a sua vida?
- 35 Você acha que faria diferença se o telecentro existisse e a biblioteca não? Que diferença?
- 36 E você acha que faria diferença se a biblioteca existisse e o telecentro não? Que diferença?
- 37 Você acha que frequentar o telecentro e a biblioteca ajuda (ou pode vir a ajudar) a melhorar o seu sentimento em relação a sentir-se incluído socialmente?

## APÊNDICE E: AUTORIZAÇÃO

### AUTORIZAÇÃO

Eu, (nome do entrevistado (a)) ....., abaixo-assinado, autorizo a estudante Helena de Almeida Pereira Marques, estudante de Biblioteconomia da Faculdade de Biblioteconomia e Comunicação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, a utilizar as informações por mim prestadas, para a elaboração de seu Trabalho de Conclusão de Curso, que tem como título: O Impacto de telecentros próximo a biblioteca comunitária: uma análise sob a ótica do beneficiário: o caso Chico Mendes, e está sendo orientado pela Prof<sup>a</sup>...Patrícia Mallmann Souto Pereira.

Porto Alegre, ..... de..... de 2013.

---

Assinatura do entrevistado