

RITA DO CARMO FERREIRA LAIPELT

**NAVEGAÇÃO NA INTERNET E COMPETÊNCIAS INFORMACIONAIS:
o exercício da cidadania em telecentros comunitários de Porto
Alegre/RS**

Dissertação apresentada ao Programa de Pós-Graduação em Comunicação e Informação da Universidade Federal do Rio Grande do Sul, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Comunicação e Informação.

Orientadora:
Prof^a. Dr^a. Sonia Elisa Caregnato

Porto Alegre
2007

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL
FACULDADE DE BIBLIOTECONOMIA E COMUNICAÇÃO
PROGRAMA DE PÓS-GRADUAÇÃO EM COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO

A Comissão examinadora, abaixo assinada, aprova a Dissertação **“Navegação na Internet e Competências Informacionais: o exercício da cidadania nos telecentros comunitários de Porto Alegre/RS”**, elaborada por Rita do Carmo Ferreira Laipelt, como requisito parcial para obtenção do Grau de Mestre em Comunicação e Informação.

Comissão Examinadora:

Prof^a. Dr^a. Marie Anne Macadar - UERGS

Prof. Dr. Rafael Port da Rocha – FABICO/UFRGS

Prof. Dr. Valdir José Morigi – PPGCOM/UFRGS

AGRADECIMENTOS

Agradeço a minha irmã Ângela pelo carinho, amizade, incentivo e apoio incondicional em todos os momentos.

Ao meu namorado Éderson pelo amor, compreensão e paciência ao longo desse percurso, respeitando e apoiando minhas decisões.

A Prof^a. Dr^a. Sonia Elisa Caregnato pela orientação, ensinamentos e amizade. Sobretudo por me conduzir pelo mundo da pesquisa propiciando meu crescimento pessoal e profissional, apoiando minhas escolhas sem deixar que eu me perdesse.

Ao Prof. Dr. Valdir José Morigi e a Prof^a. Dr^a. Marie Anne Macadar pelas dicas de leitura e contribuições na etapa da qualificação que contribuíram para elaboração desta dissertação.

Aos Monitores e responsáveis pelos Telecentros NCC Belém Novo e Rubem Berta pela presteza e auxílio na coleta de dados. E a todos os usuários que participaram da pesquisa proporcionando o material fundamental para a realização deste estudo.

A todos os professores, funcionários e alunos do PPGCOM/UFRGS, sobretudo a Prof^a. Dr^a. Ida Regina Chitto Stumpf, pelas oportunidades de aprendizado.

Ao Prof. Dr. Michel Menou pela disponibilidade de me ouvir, sobretudo, pelas dicas e sugestões.

Às colegas da Comissão de Automação de Bibliotecas da UFRGS pela flexibilidade e compreensão que contribuíram para a finalização desta dissertação.

Às amigas Piti e Tânia pelas conversas sobre meus problemas de pesquisa e momentos de descontração. Agradeço também a Tânia, por assumir sozinha, nos últimos meses, nossos compromissos de trabalho pra que eu pudesse me dedicar a finalização desta dissertação.

As colegas do PPGCOM e do ECHOS Sonia, Samile, Rosa, Ana Moura e Rozi pelo coleguismo e solidariedade.

A minha mãe e irmãs que sempre torceram por mim.

E a todos os meus amigos que sempre tiveram uma palavra de incentivo ao logo desse período.

RESUMO

O trabalho discute a importância das Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs) na sociedade atual destacando a questão da exclusão digital e as alternativas de inclusão como os telecentros comunitários. Busca compreender como os usuários de telecentros empregam suas competências informacionais ao utilizar a Internet como meio de comunicação para o exercício da cidadania. Utiliza as normas de Competência em Informação da *Association of College and Research Libraries* (ACRL) como tipos ideais para avaliar as competências informacionais dos usuários ao navegar pela Internet. Desenvolve uma investigação qualitativa da inclusão digital a partir de um estudo de casos múltiplos incorporados. Como resultado, demonstra que os usuários dos telecentros, participantes da pesquisa, empregam principalmente quatro das cinco normas da ACRL. Conclui que os telecentros são espaços propícios para a realização de atividades relacionadas à educação continuada com grande potencial para o desenvolvimento de competências informacionais. Sugere a realização de oficinas que abordem as cinco normas de competência em informação com seus respectivos indicadores de desempenho, a ser implementada de forma conjunta por bibliotecários e profissionais da comunicação, tendo em vista a grande inter-relação existente entre competência em informação e educação para mídia. Sugere, ainda, a realização de outros estudos de caso também qualitativos para complementar esse.

PALAVRAS-CHAVE: Inclusão Digital. Competência em Informação. Telecentros Comunitários.

ABSTRACT

The study focuses on the importance of the Information and Communication Technologies (ICT) to society. It highlights the digital exclusion problem and presents Community Telecentres as an alternative for inclusion. It seeks to understand how users employ their information skills when using the Internet as means for the exercise of the citizenship. It uses the Information Literacy Standards of the Association of College and Research Libraries (ACRL) as ideal types to evaluate users' information skills. It carries out a qualitative inquiry from a multiple incorporated case studie. As result, it demonstrates that the respondents apply mainly four of the five standards of the ACRL (2000). It concludes that telecentres are favourable spaces for the accomplishment of activities related to continued education and have great potential for the development of information literacy. It suggests the implementation of workshops that approach the five standards of information literacy, with its respective performance indicators, to be implemented jointly by librarians and communication professionals, in view of the existing connection between information literacy and media literacy. It also suggests the accomplishment of other qualitative case studies to complement the one described here.

KEYWORDS: Digital inclusion. Information Literacy. Community Telecentres.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Quadro 1 - Apresentação dos dados coletados	13
Gráfico 1 - Idade	63
Gráfico 2 – Escolaridade	64
Gráfico 3 - Ocupação	65
Gráfico 4 – Frequência	66
Gráfico 5 - Período do Dia	67
Gráfico 6 - Finalidades – Belém	68
Gráfico 7 – Finalidades – Rubem	69
Gráfico 8 – Encontrar Informação – Belém	71
Gráfico 9 – Encontrar Informação – Rubem.....	71
Gráfico 10 – Seleção da Informação – Belém	74
Gráfico 11 – Seleção da Informação – Rubem.....	75
Gráfico 12 – Não Encontra a Informação - Belém	78
Gráfico 13 – Não Encontra a Informação – Rubem	78
Gráfico 14 – Confiabilidade – Belém	79
Gráfico 15 – Confiabilidade – Rubem	80
Gráfico 16 – Textos selecionados – Belém	82
Gráfico 17 – Textos selecionados – Rubem.....	83
Gráfico 18 - Desenvolve na Internet – Belém.....	84
Gráfico 19 - Desenvolve na Internet – Rubem	85
Gráfico 20 – Sites Mais Acessados – Belém.....	88
Gráfico 21 – Sites Mais Acessados – Rubem	89

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	08
1.1 OBJETIVO GERAL	09
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	09
1.3 JUSTIFICATIVA	10
2 CONTEXTO DO ESTUDO	11
3 O PAPEL DA INCLUSÃO DIGITAL PARA O EXERCÍCIO DA CIDADANIA	18
3.1 RECOMENDAÇÕES DA CÚPULA MUNDIAL DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO	22
3.2 INCLUSÃO: UTOPIA OU POSSIBILIDADE?	25
3.3 CIDADANIA E INCLUSÃO DIGITAL	28
3.4 TELECENTROS, O QUE SÃO E PARA QUE SERVEM.....	30
3.5 A HISTÓRIA DOS TELECENTROS: DA SUÉCIA AO BRASIL.....	33
4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E TELECENTROS COMUNITÁRIOS	37
4.1 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E SUAS RELAÇÕES COM OUTRAS HABILIDADES.....	47
5 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA	54
5.1 SUJEITOS DA PESQUISA.....	56
5.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS.....	58
5.3 ANÁLISE DOS DADOS.....	60
5.4 LIMITES DA PESQUISA.....	62
6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS	63
7 CONSIDERAÇÕES FINAIS	93
REFERÊNCIAS	97
APÊNDICE A – Instrumento de coleta de dados dos Telecentros: primeira Etapa	105
APÊNDICE B – Instrumento de coleta de dados dos Telecentros: segunda etapa	108

1 INTRODUÇÃO

Em consequência das mudanças trazidas pelas Tecnologias da Informação e Comunicação (TICs), a sociedade atual está vivendo um momento de intensa transformação na cultura e nos valores. Hoje, mais do que nunca, o acesso à informação e ao conhecimento assume um papel de destaque entre as pessoas. Nesta sociedade que se delinea, saber utilizar as TICs e entre elas a Internet em benefício próprio e de sua comunidade é o primeiro passo para a inclusão na sociedade da informação. Contudo, além de dominar as TICs, é preciso saber buscar, selecionar, criticar e aplicar a informação na construção de novos conhecimentos ou seja, na produção de conteúdo, pois estes são fatores determinantes não só para a inclusão das pessoas na sociedade da informação, mas principalmente para sua inclusão social.

Em vista disso, é preciso desenvolver alternativas que propiciem às pessoas economicamente menos favorecidas acompanhar o desenvolvimento do mundo que as cerca e ao mesmo tempo evitar o agravamento da exclusão social. Uma dessas alternativas são os telecentros comunitários criados para combater a exclusão digital das camadas mais pobres da sociedade que não têm acesso às TICs, sobretudo à Internet.

Quando os primeiros telecentros comunitários começaram a surgir no Brasil, a principal preocupação das iniciativas, a exemplo daquela da cidade de Porto Alegre, era simplesmente prover condições de acesso a computadores e à Internet, ou seja, conectividade técnica. Contudo, sabe-se que propiciar apenas o acesso às TICs e à Internet não é suficiente para garantir a inclusão social das pessoas ou mesmo evitar sua exclusão. Desta forma, ainda que timidamente, percebe-se que as pessoas e instituições ligadas a iniciativas de combate à exclusão digital estão começando a considerar outros aspectos da exclusão, além da conectividade técnica. De acordo com Caridad e Marzal (2006) existe uma nova dimensão de exclusão que leva a uma revisão do que se entende por exclusão digital. Para os autores, quando este conceito foi aceito, o único elemento de divisão considerado era o domínio das TICs, o que tornava aceitável o acréscimo do termo “digital”. Com a posterior evolução das noções de leitura e escrita em ambientes digitais e virtuais, assim como de competências, surgiram várias noções de alfabetismos, inclusive as de alfabetismos

múltiplos. A noção de exclusão digital, então, passou a relacionar-se com a noção de exclusão informacional, ligada ao uso eficiente e a assimilação dos conteúdos digitais e virtuais, ou brecha cognitiva, ligada ao domínio pelo o usuário da hipertextualidade, multimeios e interatividade dos documentos eletrônicos (CAERIDAD; MARZAL, 2006).

Observa-se assim, a necessidade de reflexão e discussão sobre o papel dos telecentros comunitários na sociedade da informação e nas comunidades em que eles atuam. Frente a esses desafios, as questões de pesquisa que norteiam este trabalho são: freqüentar os telecentros contribui para o desenvolvimento de competências informacionais? O aperfeiçoamento dessas competências leva à produção de conteúdos? No intuito de compreender essas questões e o contexto que às cercam são apresentados os objetivos dessa pesquisa.

1.1 OBJETIVO GERAL

Compreender como os usuários de telecentros empregam suas competências informacionais ao utilizar a Internet como meio de comunicação para o exercício da cidadania.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Os objetivos específicos desta pesquisa são:

- a) Identificar como os usuários de dois telecentros comunitários de Porto Alegre acessam, usam e produzem conteúdos digitais em rede;
- b) verificar quais normas de Competência em Informação da *Association of College and Research Libraries* (ACRL) são empregadas pelos usuários dos Telecentros estudados;
- c) analisar como os usuários dos telecentros empregam suas competências informacionais para acessar, utilizar e produzir conteúdos digitais em rede.

1.3 JUSTIFICATIVA

A busca pela resposta a essas questões, bem como a importância e atualidade do tema justificam sua abordagem. Da mesma forma a justificam o número restrito de estudos acadêmicos em relação aos telecentros, sobretudo os de Porto Alegre, e a adequação do tema ao universo de conhecimentos anteriores da autora que desde o ano 2000 estuda a realidade dos telecentros, apresentando como resultado o Trabalho de Conclusão de Curso de Graduação, dois trabalhos em eventos e um artigo de periódico. Outro fator que contribui para o conhecimento do contexto no qual estão inseridos os Telecentros Comunitários de Porto Alegre é a convivência diária de aproximadamente dois anos com a comunidade da região nordeste da cidade, onde está situado o Telecentro Chico Mendes e no qual a autora deste trabalho tomou parte no projeto de implantação de uma biblioteca comunitária, bem como a participação em eventos e reuniões relacionadas aos telecentros que possibilitaram o contato com as lideranças comunitárias que administram os telecentros e conseqüente acompanhamento dos mesmos. Por outro lado, a relevância do assunto para a sociedade de um modo geral, e para os governos nas esferas tanto federal, como estadual e municipal que têm feito esforços para combater a exclusão digital através de diversas iniciativas de inclusão, também motivam o estudo do tema. De acordo com Porcaro (2004), nesse cenário de implementação de projetos, é necessário que sejam desenvolvidas, além de propostas de avaliação do alcance e da extensão das políticas públicas de inclusão digital, hoje em execução, propostas de avaliação com foco de observação no público-alvo dessas iniciativas.

Finalmente a importância e o impacto cada vez maior das TICs nos campos, tanto da informação como da comunicação, que buscam a compreensão das transformações técnicas e sociais causadas por essas tecnologias, se constituem em um convite irrecusável para a sua exploração.

2 CONTEXTO DO ESTUDO

De acordo com Macadar e Reinhard (2002), a idéia do Projeto Telecentros de Porto Alegre surgiu a partir da participação de duas entidades da cidade (Secipaz - Movimento Segurança, Cidadania e Paz - do Parque Chico Mendes e CEA - Centro de Educação Ambiental - da Vila Pinto) na EXPO/2000, em Hannover/Alemanha. Durante o evento a ONG britânica *The Regency Foundation* ficou interessada em implantar uma rede de telecentros no Rio Grande do Sul. A ONG britânica não concretizou o projeto, mas plantou a primeira semente. Desta forma, alguns meses depois, em janeiro de 2001, a proposta dos telecentros voltou a ser debatida e o Projeto Telecentros Comunitários de Porto Alegre foi implementado, após a Frente Popular ter assumido seu quarto mandato consecutivo em Porto Alegre. O Projeto estava entre as três prioridades do governo: o combate à pobreza absoluta, a radicalização da democracia e o incentivo às novas tecnologias.

Para implementar o projeto, a Prefeitura Municipal estabeleceu um Grupo de Trabalho (GT) formado por órgãos que desenvolviam políticas direcionadas aos setores mais pobres da população e coordenado pela Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA). Como resultado, o Telecentro Comunitário Chico Mendes foi inaugurado em 02 de julho de 2001, na sede do Parque Chico Mendes, localizado no bairro Mario Quintana, região nordeste de Porto Alegre. Esse foi o primeiro telecentro comunitário a ser implantado na cidade. Sua administração ficou sob a responsabilidade de um Conselho Gestor (CG), formado por representantes da comunidade e parceiros envolvidos (LAIPELT, PEREIRA, MOURA, CAREGNATO, 2003).

A partir de 2002, a instalação de novos telecentros comunitários ocorreu através da parceria entre o governo municipal e as comunidades locais interessadas. Nessa parceria, o governo municipal, através da Companhia de Processamento de Dados do Município de Porto Alegre (PROCEMPA), providenciou os equipamentos e sua manutenção, o acesso à Internet e a capacitação de representantes da comunidade para atuarem como monitores. Esses são agentes de inclusão digital, responsáveis por ensinar a comunidade a utilizar os recursos oferecidos pelo telecentro. A comunidade, por sua vez, disponibiliza o espaço físico, zela pela conservação dos equipamentos, assegura a abertura para o atendimento da

comunidade e indica o coordenador administrativo do telecentro, além de representantes da região para atuarem como monitores.

Os monitores ou jovens aprendizes são pessoas das comunidades próximas aos telecentros, que até 2004 recebiam um curso de capacitação na aplicação das TICs, no planejamento e execução de atividades, bem como na utilização de métodos, ferramentas e fontes que auxiliassem em sua atuação na comunidade e em rede, favorecendo uma melhor gestão do telecentro (PORTO ALEGRE, [200?]). Ou seja, em linhas gerais, os agentes de inclusão digital atuam como multiplicadores do seu próprio conhecimento e daquele que adquiriram no curso de capacitação. Esse curso, por sua vez, era planejado e oferecido pelo governo municipal local, responsável pelo projeto de inclusão digital como fruto da parceria entre governo e sociedade.

Atualmente a cidade possui 33 telecentros comunitários em funcionamento, segundo dados mais recentes da Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana de Porto Alegre. (PORTO ALEGRE, 2006). Dentre eles estão o Telecentro Rubem Berta, e o Telecentro NCC Belém Novo. O Telecentro Rubem Berta foi fundado em março de 2003 junto à Creche Negrinho do Pastoreio, que se localiza no bairro Rubem Berta, zona norte de Porto Alegre. E o Telecentro NCC Belém Novo foi fundado em julho de 2005, junto ao Núcleo Comunitário e Cultural Belém Novo, que funciona em parceria com o 21º Batalhão de Polícia Militar de Porto Alegre, localizado no bairro Belém Novo, extremo sul da cidade. Ambos, como objeto de estudo desta dissertação, são descritos a seguir.

No entanto, é importante destacar a inexistência de dados descritivos atuais formalmente publicados sobre os Telecentros Comunitários de Porto Alegre, que nos permitam compreender sua realidade. Em face a essa realidade tornou-se indispensável a coleta de informações diretamente nos telecentros estudados que, não tendo suas atividades documentadas, podem somente oferecer informações que são fruto da percepção de seus responsáveis.

Para conhecer as suas realidades, em agosto de 2006, foram realizadas duas entrevistas: uma com a responsável pelo Telecentro Rubem Berta e uma com o monitor e também responsável pelo Telecentro NCC Belém Novo. Em janeiro de 2007 os dados foram confirmados e/ ou atualizados. Conforme a apresentação e discussão dos dados no quadro 1.

Categorias	Telecentro Rubem Berta	Telecentro Belém Novo
Dados Gerais		
Recursos Humanos	5 monitores e 1 coordenador	3 monitores e 1 monitor/responsável
Nº usuários cadastrados	Aproximadamente 1200	Aproximadamente 600
Nº de atendimentos p/ mês	Em média 1.500 pessoas	Em média 220 pessoas
Infra-estrutura de acesso e disponibilidade de equipamentos		
Nº de computadores	17 (no momento, 4 em manutenção)	12
Horas de abertura p/ dia útil	13 horas e 30 minutos	12 horas
Horas de acesso livre p/ dia	5 horas	2 horas
Horas de curso p/ dia	8 horas e 30 minutos	10 horas
Tempo de acesso p/ usuário	1 hora p/ dia com agendamento prévio	30 minutos por dia, por ordem de chegada
Tipo de conexão	ADSL, compartilhada entre os 17 computadores	ADSL, compartilhada entre os 12 computadores
Velocidade da conexão	Lenta	Razoável, suficiente para navegar na Internet

Categorias	Telecentro Rubem Berta	Telecentro Belém Novo
Capacitação		
Usuários	Disponibiliza quatro tipos de cursos: a) Básico, que abrange Internet e e-mail; b) Editores de Texto; c) Planilhas; d) Produção de Páginas de Internet (a cada dois meses).	Disponibiliza três tipos de cursos: a) curso de Informática com Ênfase em Cidadania, que abrange desde a utilização das ferramentas (editores de texto, apresentação de slides, Internet, planilhas etc), até questões de cidadania de interesse específico da comunidade (planejamento familiar, doenças sexualmente transmissíveis, drogas, mercado de trabalho, meio ambiente, valorização da escola, importância da leitura); b) curso de Literatura Informatizada, que abrange questões específicas da língua portuguesa (concordância, ortografia, gramática, crase, dicas de português), e apresentação de alguns autores clássicos da literatura brasileira, juntamente com a utilização de ferramentas da informática; c) Reforço Escolar para séries iniciais, que abrange atividades introdutórias de informática com a utilização de questões presentes em livros didáticos, principalmente de língua portuguesa e literatura.
Monitores	A responsável pelo Telecentro encaminha os cinco monitores para capacitação na Fundação Pensamento Digital.	Todos são capacitados na Fundação Pensamento Digital. Além disto, o responsável buscou capacitação pessoal em pedagogia de multimeios e estudos cognitivos junto a instituições como a PUCRS e a UFRGS.

Quadro 1 - Apresentação dos Dados Coletados

Fonte: Dados da pesquisa

Os dados sobre **Infra-estrutura de acesso e disponibilidade de equipamentos** mostram que a questão do acesso e disponibilidade de equipamentos ainda é um problema a ser enfrentado. No Telecentro Rubem Berta, a velocidade de conexão, apesar de ser ADSL, é lenta e não permite a navegação em sites mais pesados, como de alguns cursos à distância, por exemplo. Em vista disso, o telecentro fica mais horas aberto e disponibiliza um tempo maior para o acesso livre, mas também estipula regras mais rígidas de uso. Durante o horário de acesso livre, cada usuário pode utilizar o computador por uma hora, mas para isso é preciso agendar com antecedência, com exceção de casos de urgência. Essas limitações fazem compreender a razão pela qual o acesso físico aos computadores ainda é tão debatido no âmbito de projetos de inclusão digital.

No Telecentro NCC Belém Novo a situação do acesso é um pouco melhor. A conexão também é ADSL, mas não é tão lenta, permitindo uma navegação razoável pela Internet. Assim, apesar de disponibilizar apenas duas horas de acesso livre por dia, cada usuário pode usar o computador por 30 minutos, prorrogáveis conforme a necessidade do usuário e a relevância de seu uso, sem precisar marcar hora. Possivelmente, essa diferença na velocidade de conexão dos dois telecentros ocorra em função da obsolescência das máquinas, já que o Telecentro Rubem Berta foi fundado em março de 2003 e o Telecentro da Zona Sul, em julho de 2005.

No que se refere à **capacitação de usuários**, ambos os Telecentros buscaram formas diferentes de desenvolver essa atividade. O Telecentro Rubem Berta oferece quatro cursos que abrangem principalmente conteúdos técnicos de uso dos recursos disponíveis no computador. O Telecentro NCC Belém Novo, por sua vez, oferece três cursos que também abrangem questões técnicas de uso dos recursos disponíveis no computador. Porém, aliado a isso, exploram questões relacionadas à cidadania e à educação. Para oferecer esses cursos, o monitor e responsável pelo telecentro visitou as escolas, postos de saúde, delegacias, conselho tutelar e posto da Brigada Militar na região para fazer um diagnóstico dos problemas que mais afetavam a comunidade atendida pelo telecentro. Neste caso, percebeu-se que existe o interesse não só de capacitar as pessoas no uso de ferramentas, mas também de dotá-las de novas competências e assim despertá-las para um conjunto de aprendizados que juntos possam transformá-las em sujeitos mais críticos e melhor preparados para a busca da solução de seus problemas.

Levar aos telecentros programas de capacitação que não estejam voltados

apenas para os recursos técnicos é fundamental para que os usuários possam de fato ser inseridos digital e socialmente. Para Aun (2000), da mesma forma que a globalização, as TICs e a sociedade da Informação aumentaram as possibilidades de busca de informação, elas também aumentaram os requisitos de competência para se extrair conhecimento destas informações. Ainda de acordo com a autora, essas novas exigências trazem um sentimento de insegurança e constrangimento no domínio destas competências, que só quando adquiridas são capazes de promover a identificação, a participação, a promoção social e a auto-estima de participante efetivo na nova era.

No que se refere à **capacitação dos monitores**, alguns fatores afetam de forma direta não só a capacitação individual de cada monitor, como a condução de seu trabalho no telecentro. O Telecentro Rubem Berta possui cinco monitores, desses um está cursando o nível superior, enquanto que os demais estão cursando o ensino médio. De acordo com o *Community Technology Centers' Network* (2003) pessoas qualificadas, amigáveis, solícitas e confiáveis são fundamentais para o sucesso de um centro comunitário de tecnologia. Para isso, é necessário capacitar as pessoas para que tenham condições de mediar essa transição entre exclusão e inclusão. Porém, desde a troca do governo municipal, há dois anos, os telecentros comunitários de Porto Alegre têm passado por alguns problemas de ordem prática que dificultam a manutenção e qualidade do trabalho. Um exemplo disto é que durante este período os monitores dos telecentros não participaram de nenhum programa de capacitação organizado pela prefeitura. Assim, aqueles telecentros que contam com a coordenação de pessoas cientes da importância da qualificação de seus monitores, buscam formas alternativas de capacitá-los. Uma dessas formas é encaminhá-los para a Fundação Pensamento Digital, que é uma instituição sem fins lucrativos que promove a utilização de computadores e Internet em comunidades de baixa renda. Ambos os Telecentros fazem uso dessa opção.

No Telecentro NCC Belém Novo, dentre os cinco monitores, dois estão cursando o nível superior e três estão cursando o ensino médio. O diferencial, porém, é que o monitor/responsável encontra-se em uma situação diferente dos demais monitores e dos demais coordenadores/responsáveis. O Telecentro NCC Belém Novo faz parte de um núcleo comunitário e cultural que funciona em parceria com o 21º Batalhão de Polícia Militar de Porto Alegre. Esse núcleo, existente há três anos, contratou formalmente o monitor/responsável, bem como um monitor e um

agente administrativo, para que eles se dediquem integralmente às atividades desenvolvidas no telecentro. Ou seja, esses monitores são funcionários do núcleo e recebem o devido pagamento por seu trabalho, o que lhes dá condições de dedicação integral. Isso não é comum nos demais telecentros de Porto Alegre. No Telecentro Rubem Berta, por exemplo, a bolsa que era paga à coordenadora foi suspensa, fazendo com que suas horas de dedicação ao telecentro fossem diminuídas. Essa situação reforça a importância da existência de uma integração entre comunidade e Telecentro para sua sustentabilidade, pois conforme Stoll e Menou¹ (apud MACADAR e REINHARD, 2006)² a sustentabilidade dos telecentros não se restringe às questões financeiras, envolve também

[...] questões como a sustentabilidade social e cultura (que envolve participação, confiança, proatividade, reciprocidade, etc.), sustentação política (dentro e fora da comunidade onde se localiza o telecentro) e tecnológica (inclui conectividade e integração com outros telecentros em rede) são tão importantes quanto a financeira.

Outro fator importante, e no qual se observou influência direta nas atividades desenvolvidas no Telecentro NCC Belém Novo, foi a busca de aperfeiçoamento do monitor/responsável. Para atender às necessidades de aprendizado dos usuários e às demandas da comunidade, o monitor/responsável buscou formas de capacitação pessoal em áreas como pedagogia de multimeios e estudos cognitivos junto a instituições como a Pontifícia Universidade Católica do Rio Grande do Sul (PUCRS) e a Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). Assim, os quatro demais monitores do telecentro, além de receberem capacitação na Fundação Pensamento Digital, são orientados pelo próprio monitor/responsável para execução dos planos de aula.

Os dados aqui apresentados e discutidos permitiram a obtenção de um retrato da realidade dos dois telecentros estudados, necessário para um melhor entendimento do contexto do estudo e fundamental para a realização da pesquisa em si, ou seja, para verificar as competências informacionais dos usuários dos telecentros comunitários de Porto Alegre ao navegar pela Internet.

¹ STOLL, K.; MENO, M. **Basic principles of telecenter sustainability**. 2003. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org/CR/crsosten.php>. > Acesso em: 27 Julho 2004.

² Documento eletrônico.

3 O PAPEL DA INCLUSÃO DIGITAL PARA O EXERCÍCIO DA CIDADANIA

Pensar em cidadania no contexto da Sociedade da Informação envolve, entre outras coisas, pensar em direitos fundamentais tais como o direito à informação e o direito à comunicação. Para Ramos (2002), a informação, enquanto insumo fundamental para a cidadania, faz parte da primeira geração dos direitos humanos; já a comunicação é um direito de quarta geração que pode ser satisfeito através da produção e comunicação de novas informações pelas pessoas. A Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948)³, apesar de não mencionar a palavra “comunicação”, estabelece em seu artigo 19 a garantia do direito à liberdade de expressão e informação ao declarar que “[...] todos têm o direito à liberdade de opinião e expressão; este direito inclui a liberdade de ter opiniões sem interferência e de procurar, receber e transmitir informações e idéias através de qualquer meio e a despeito de fronteiras”. Selaimen (2004), em função dos debates ocorridos durante os preparativos do primeiro encontro da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação em 2003, defende a criação de Sociedades da Informação e Comunicação, argumentando que ela significa “[...] abrir espaço para a presença das pessoas na Internet e nos meios tradicionais de comunicação (TV, rádio, jornal etc.) como sujeitos ativos, emissores de idéias e valores, produtores de conteúdo, e não apenas como consumidores”. Logo, o direito à comunicação reúne informação e comunicação, o que nos leva a crer que são direitos complementares e indissociáveis, e que, por isso, não é possível pensar em inclusão digital sem pensá-los conjuntamente.

De acordo com os dados divulgados pela Pesquisa Nacional por Amostragem de Domicílios – PNAD 2005 (IBGE, 2006) a utilização da Internet é mais concentrada nas faixas etárias mais jovens, especificamente entre 15 e 17 anos de idade. Nessa faixa etária, 33,9% das pessoas acessam a Internet, no entanto, esse percentual vai diminuindo conforme o aumento da faixa etária, atingindo apenas 3,3% das pessoas com 60 anos ou mais de idade. A pesquisa revela ainda uma relação entre nível de escolaridade e acesso à Internet. De acordo com os resultados, quanto mais elevado o nível de instrução das pessoas, maior o acesso à

³ Documento eletrônico.

Internet. O mesmo fato também ocorre em relação ao poder aquisitivo, quanto maior a faixa de rendimento mensal domiciliar *per capita* maior o acesso à Internet.

Os resultados apresentados pela PNAD (IBGE, 2006) são muito semelhantes aos resultados apresentados pelo Comitê Gestor da Internet no Brasil (CGI – 2005), porém a pesquisa realizada pelo CGI é mais específica em relação ao uso das TICs no Brasil. O CGI encomendou essa pesquisa ao Instituto Ipsos-Opinion o qual seguiu o padrão internacional da OCDE (Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Econômico) e da Eurostat (Instituto de Estatísticas da Comissão Européia) para possibilitar a comparabilidade internacional dos dados. A pesquisa foi realizada entre agosto e setembro de 2005 em 15 regiões do Brasil, com o objetivo de medir a penetração e uso da Internet nos domicílios brasileiros. A margem de erro da pesquisa é de no máximo 1,5% em âmbito nacional e de 5% em âmbito regional, atingindo uma margem de confiabilidade de 95%. As variáveis contempladas pela pesquisa são: uso do computador, uso da Internet, governo eletrônico, segurança, acesso sem fio, habilidades com o computador e a Internet, uso do e-mail, spam, e intenção de aquisição de equipamentos e serviços TIC. (CGI, 2005).

De acordo com o CGI (2005), de um modo geral os resultados obtidos indicam duas tendências importantes em relação às barreiras de uso e acesso à Internet que precisam ser consideradas, são elas: fatores estruturais e separação entre a posse e o uso das TICs. No que se refere aos fatores estruturais (renda, região, escolaridade) a pesquisa revela que a probabilidade de posse, uso e acesso às TICs diminui em famílias e lugares mais pobres, sendo esses os maiores responsáveis pela exclusão digital. Chama, porém, a atenção para a existência de uma separação entre a posse e o uso das TICs. De acordo como o CGI (2005), pessoas jovens tendem a usar TICs mais do que possuí-las, destacando com isso que a renda familiar está mais associada à posse do computador do que ao seu uso.

Para o CGI (2005), esses dados sugerem que iniciativas de inclusão digital que visem oferecer subsídios para a aquisição de computadores irão atingir apenas aquelas camadas da sociedade que disponham de alguma renda disponível para a compra do equipamento. De acordo com a pesquisa, 31% da população não responderão a essa política pelo fato de não dispor de renda disponível para a compra. Em vista disso, “[...] para esta parcela da população, programas inclusão digital deverão considerar políticas alternativas de acesso, por exemplo, acesso nas

escolas, postos de saúde e centros comunitários.” (CGI, 2005, p. 82). Os resultados da pesquisa reforçam a importância de iniciativas de inclusão digital que visem o acesso público e coletivo à Internet, como é o caso dos telecentros. Haja vista que os espaços públicos mostram-se como a principal alternativa de acesso à Internet entre as pessoas com renda familiar baixa.

No Brasil a questão da inclusão digital tem sido tratada principalmente do ponto de vista do acesso às TICs e da informação como algo a ser consumido, mas não produzido. A cada dia surgem novas iniciativas e programas de inclusão digital preocupados em disponibilizar pontos de acesso à Internet, como os telecentros, para a população de baixa renda. A importância do acesso à informação e às TICs é indiscutível, mas prover apenas o acesso não é suficiente.

Sorj (2003) destaca que a inclusão digital não é a resposta para todos os problemas das desigualdades, por isso a luta contra a exclusão digital não substitui as demais lutas contra a desigualdade social. Para o autor, os países em desenvolvimento precisam considerar o caráter dinâmico da exclusão digital; coordenar o desenvolvimento de infra-estruturas; assegurar a coerência, integração e interoperacionalidade das ações dos diferentes serviços públicos, evitando a tendência inauguralista dos governos; esquivar-se do investimento maciço de forma precipitada em áreas que exigem experiências piloto; lembrar que investimentos em acessos coletivos devem ser acompanhados de capacitação humana local; formular políticas que assegurem o desenvolvimento de telecentros; incentivar a capacitação de mão-de-obra para a produção artesanal e aproveitamento dos recursos naturais locais; desenvolver parcerias entre ONGs, governo e empresas.

A formulação de políticas públicas de inclusão digital que considerassem os fatores enumerados por Sorj (2003) seria de grande importância para um melhor funcionamento e desenvolvimento de projetos de inclusão digital. A falta de diretrizes que permitam a regulação do funcionamento de estruturas organizacionais, como os telecentros, prejudicam a sociedade, de um modo geral, e principalmente as comunidades assistidas por telecentros. Prejudicam a sociedade no sentido de que os telecentros são iniciativas que prevêm a parceria entre governo e sociedade civil e, portanto, envolvem investimento de recursos públicos. No momento em que uma iniciativa governamental não é gerida a contento, ou da forma que se acredita ser a melhor para a sociedade, ocorre desperdício de verbas públicas, e isso prejudica todo e qualquer cidadão.

No caso dos telecentros, o maior risco é o que Sorj (2003) chama de tendências inauguralistas dos governos. É muito comum no Brasil que a troca de governo, sobretudo quando o partido que toma o poder não é o mesmo da gestão anterior, resulte no abandono de programas e obras anteriores. Essa atitude prejudica todas, mas, sobretudo, aquelas pessoas ou comunidades que estão diretamente envolvidas por essas iniciativas. Quando as trocas de governos ocorrem, o sentimento geral é de insegurança: não é possível saber ao certo se as iniciativas anteriores, por melhores que sejam, irão continuar. Assim, a falta de políticas que regulem o funcionamento e os investimentos relacionados à inclusão digital, faz com que permaneça uma política de gestão governamental, na qual os governos investem seus recursos da forma que melhor lhes convêm, sem necessariamente considerar as vontades e necessidades de seus cidadãos, os quais, por sua vez, ficam à mercê de interesses políticos, e invariavelmente são os maiores prejudicados.

A existência de políticas públicas evitaria esse e outros transtornos, como a previsão do repasse de verbas. Por exemplo, atualmente não há nenhuma lei que obrigue os órgãos públicos a investirem ou disponibilizarem o acesso às TICs e à Internet para a população. Idealmente, apesar de parecer utópico, isto deveria ser não só um compromisso, mas uma obrigação do Estado, assim como ocorre com a educação. Todo o cidadão tem o direito, assistido por lei, de frequentar as escolas públicas, e o Estado tem a obrigação, garantida por lei, de criar e manter escolas públicas prevendo investimentos para a área de educação que considerem a contratação e educação continuada de professores, entre outros recursos que garantam o funcionamento das instituições de ensino. Sabemos que a existência de leis não garante que elas serão cumpridas, como ocorre com a própria área de educação em nosso país. Contudo, seria muito pior se elas não existissem, pois a sociedade teria ainda maiores dificuldades para reivindicar melhorias. No caso da inclusão digital, a falta de leis que a regulem exige um esforço dobrado da sociedade, pois ainda é preciso convencer os governantes de sua importância e conseqüentemente de sua regulação.

Em vista desta problemática, a Cúpula Mundial da Sociedade da Informação formulou um documento com várias recomendações que servem de referência para a elaboração de políticas públicas relacionadas às TICs e conseqüentemente à inclusão digital.

3.1 RECOMENDAÇÕES DA CÚPULA MUNDIAL DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO

Como resultado de seus encontros, a Cúpula Mundial da Sociedade da Informação formulou o documento *Programa de Acciones de Túnez para la Sociedad de la Información* (2005) no qual reafirma os compromissos adotados pela Cúpula no encontro de Genebra em 2003, destacando os pontos referentes aos mecanismos de financiamento destinados a reduzir a exclusão digital e democratizar a governança da Internet. Dada a relevância deste documento, a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) e a *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA) firmaram uma aliança estratégica, durante o *72nd IFLA General Conference and Council* realizado em agosto de 2006 em Seul, na Coreia, para implementar o Plano de Ação da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (UNESCO, 2006). Dentre os tópicos mais relevantes e que devem ser considerados no debate sobre a inclusão digital destacam-se:

- a) a necessidade de financiamento das TICs para o desenvolvimento deve situar-se no contexto de sua crescente importância, não só como meio de comunicação, mas também como fator habilitador de desenvolvimento e como instrumento para atingir metas e objetivos de desenvolvimento acordados em fóruns internacionais;
- b) as dificuldades em alcançar conteúdos de informação úteis e acessíveis nos países em desenvolvimento, em particular a necessidade de reconsiderar atentamente a questão do financiamento de diversas formas de produção de conteúdos e aplicações, já que este âmbito tem sido deixado de lado em benefício das ações voltadas para a infra-estrutura das TICs;
- c) a necessidade de maior financiamento em vários campos que não têm sido atendidos como deveriam nas atuais políticas de financiamento das TICs, tais como:
 - os programas de desenvolvimento de capacidades, materiais didáticos, instrumentos, iniciativas de financiamento de ensino e de capacitação especializada, no que diz respeito às TICs;

- o acesso às TICs e à prestação de serviços de conexão para as zonas rurais e as populações desfavorecidas;
 - capacidade de banda larga para facilitar o provimento de uma gama mais ampla de serviços e aplicações, bem como promover o acesso à Internet a preços mais acessíveis, tanto para novos usuários como para os já existentes;
 - aplicação das TICs e conteúdos destinados à integração das mesmas na implementação de estratégias de erradicação da pobreza e programas de desenvolvimento setorial, especialmente em matéria de saúde, ensino, agricultura e meio ambiente;
 - sustentabilidade de projetos relacionados à Sociedade da Informação, como por exemplo a manutenção da infra-estrutura das TICs;
 - atividades sobre a reforma institucional relacionada às TICs e aumento da capacidade do seu marco jurídico e normativo;
 - iniciativas comunitárias e dos poderes públicos locais, destinadas a proporcionar serviços relacionados às TICs em matéria de ensino, saúde, melhoria da qualidade de vida etc.
- d) A valiosa contribuição das comunidades acadêmicas e técnicas, nos grupos de partes interessadas na evolução, funcionamento e desenvolvimento da Internet;
- e) a liberdade de investigar, receber, divulgar e utilizar informação, em particular, para a criação, compilação e disseminação do conhecimento;
- f) a formulação de estratégias para tornar mais acessível a conectividade mundial, com o objetivo de facilitar o acesso igualitário e eficaz para todos, estimulando o desenvolvimento e ampliação do número de equipamentos de baixo custo, individuais e coletivos, especialmente para sua utilização nos países em desenvolvimento;
- g) os governos e outras partes interessadas devem fomentar a educação e a formação nas TICs nos países em desenvolvimento, mediante a aplicação de estratégias nacionais para a integração das mesmas no ensino e no desenvolvimento de mão de obra;

- h) o alcance do multilingüismo na Internet, como parte de um processo multilateral, transparente e democrático no qual intervenham os governos e todas as partes interessadas, em seus respectivos papéis;
- i) a governança da Internet inclui temas sociais, econômicos e técnicos, bem como a igualdade, a confiabilidade e a qualidade do serviço;
- j) os governos devem ter igual incumbência e responsabilidade para a governança da Internet e garantir sua estabilidade, segurança e continuidade, bem como desenvolver políticas públicas, consultando todas as partes interessadas;
- k) a criação de capacidades relacionadas às TICs para todos mediante a melhora da aplicação de sistemas e programas de ensino e capacitação que incorporem a aprendizagem à distância e ao longo da vida;
- l) o fomento de políticas públicas encaminhadas para o acesso igualitário em todos os âmbitos, incluindo o comunitário, aos equipamentos e programas de informática e a conectividade, mediante uma inclinação tecnológica cada vez mais convergente para o desenvolvimento de capacidades e de conteúdos locais.

Como se pode perceber, a Cúpula não menciona diretamente a importância da criação e manutenção de espaços para a promoção do acesso, uso da Internet e incentivo ao exercício da cidadania. Contudo, deixa claro o seu posicionamento em favor de medidas que garantam o acesso igualitário às TICs, a formulação de políticas públicas que combatam a exclusão digital e estimulem a capacitação das pessoas para a utilização dos recursos disponibilizados para a produção de conteúdos locais. Desta forma, acrescenta-se a esta lista de considerações, o investimento de verbas na capacitação humana local para o uso das TICs em benefício próprio e das comunidades economicamente desfavorecidas, através da criação de programas de capacitação de usuários, que contem com uma equipe multidisciplinar qualificada, constituída de profissionais de diversas áreas do conhecimento, tais como: Educação, Comunicação Social, Ciência da Informação, Informática, entre outras. Nesse sentido, Mattos (2006) sugere que o Estado articule políticas públicas que, além de visar os aspectos de caráter material (compra de equipamentos, ampliação de linhas telefônicas etc.), visem também a educação formal e o treinamento para a utilização dessas tecnologias, de maneira que possam ampliar a capacidade cognitiva dos socialmente excluídos, ou seja, de maneira que

esses tornem-se mais capazes de explorar, interpretar e usar as informações disponíveis na Internet. Essa medida contribuiria para o estímulo do aprendizado ao longo da vida, para o exercício da cidadania e para o alcance de um nível mais elevado de inclusão digital. Macadar e Reinhard (2006)⁴ por sua vez, também destacam “[...] a capacitação, a sustentabilidade e a oferta de capacitação para o desenvolvimento de conteúdos locais como aspectos importantes a serem avaliados para a implementação de uma política de inclusão digital”.

3.2 INCLUSÃO: UTOPIA OU POSSIBILIDADE?

O debate sobre a inclusão digital envolve aspectos que vão além da questão da conectividade. O próprio termo inclusão é motivo de dúvidas e polêmica, assim como seu oposto, exclusão. Questões como: existe inclusão? Existe exclusão? São o ponto de partida de qualquer discussão mais profunda sobre o assunto. Na mesma encruzilhada, os termos inclusão digital e inclusão social também geram alguma confusão, tais como: a inclusão digital leva à inclusão social? Ou a exclusão digital agrava a exclusão social? Mas, afinal, existe exclusão? E voltamos ao ponto inicial. É possível incluir? Assim, no intuito de melhorar o entendimento do contexto desse trabalho, bem como as questões que o permeiam, discutiremos a seguir os termos exclusão, exclusão social, inclusão digital e suas inter-relações.

É difícil falar em exclusão sem falar em exclusão social, uma vez que a literatura sobre o tema não faz essa diferenciação. Ao analisarmos, por exemplo, a explicação de Martins, J. (2001) para o termo exclusão, entende-se o porquê disso. Para o autor a “[...] categoria exclusão é resultado de uma metamorfose nos conceitos que procuravam explicar a ordenação social que resultou do desenvolvimento capitalista.” (MARTINS, J., 2001, p. 27). Ou seja, o termo exclusão surgiu do próprio contexto das relações sociais, o que faz com que a exclusão esteja sempre de alguma forma relacionada ao contexto social vigente.

De acordo com Martins (1997, p. 14), não existe exclusão, mas contradição, “[...] existem vítimas de processos sociais, políticos e econômicos excludentes;

⁴ Documento eletrônico

existe o conflito pelo qual a vítima dos processos proclama seu inconformismo, seu mal-estar, sua revolta, sua esperança, sua força reivindicativa“. O autor explica que essas reivindicações ocorrem dentro dos sistemas econômicos e de poder, ou seja, a vítima dos processos excludentes faz parte desse sistema econômico e de poder ainda que o renegue, ainda que não se conforme com ele. Metaforicamente falando, seria como se existisse um planejamento no qual cada um tem um lugar reservado, tanto para aqueles que terão acesso a tudo, como para aqueles que terão acesso somente a algumas coisas ou nada. Vendo por esse ângulo, todos fazem parte do plano, ou seja, estão incluídos, apesar não terem acesso a bens de consumo, educação, saúde, alimentação, etc. É nesse sentido que Martins (1997) explica que com a utilização indiscriminada do rótulo exclusão, tem-se a sensação de que existe um movimento empurrando as pessoas, os pobres, os fracos para fora da sociedade. Quando na realidade o que ocorre é justamente o contrário. De acordo com o autor esse movimento está empurrando as pessoas para dentro, “[...] para a condição subalterna de reprodutores mecânicos do sistema econômico, reprodutores que não reivindiquem nem protestem em face de privações, injustiças e carências.” (MARTINS, 1997, p. 17).

Para Zarth et al. (1998), a exclusão social é uma problemática típica do modo de produção capitalista, que possui diversas definições e conceitos ainda genéricos. No entanto, os autores defendem que se pode entender a exclusão social como

[...] a perda do acesso à participação na dinâmica produtiva da sociedade, por exemplo, implica, de conformidade com a estrutura social e política vigente, a exclusão dos direitos ao atendimento igualitário, dos serviços sociais básicos, o que significa, também, a perda da cidadania. (ZARTH, et al., 1998, p. 11).

Para os autores, a luta pela cidadania “[...] se resume na luta pela inclusão [...] na dinâmica produtiva, no acesso aos serviços sociais básicos, no reconhecimento das diferenças culturais, etc.”. (ZARTH, et al., 1998, p. 11).

Isso nos leva a crer que a exclusão social existe sim. A própria sociedade estabelece seus padrões de consumo, de comportamento, etc., ou seja, a sociedade nos impõem padrões referenciais a serem seguidos. É fato que nem sempre desejamos seguir todos os padrões vigentes. Mas é fato também que se eles existem deveriam estar ao alcance de todos, sobretudo aqueles que dizem respeito ao mínimo necessário para que uma pessoa possa viver com dignidade, tais como saúde, educação, emprego, etc. Acreditar que cada um tem o seu lugar estático na

sociedade e que todos estão incluídos, mesmo que alguns de forma extremamente precária, é uma visão conformista da realidade. É acreditar que as coisas são como são e que nada pode ser feito para melhorá-las. Por isso, a discussão em torno da inclusão também é tão complexa. Afinal, se a exclusão existe também deveria haver alguma forma de incluir. No entanto, as alternativas para a inclusão não são simples e defendê-las pode, muitas vezes, soar como um sonho utópico. Em vista disso, é difícil dizer se é ou não possível incluir, mas certamente pode-se dizer que é possível amenizar a exclusão.

Dentre os muitos mecanismos de exclusão existentes é pertinente, para essa pesquisa, mencionarmos especificamente a exclusão digital. Sorj (2003) caracteriza a exclusão digital como consequência da distribuição desigual dos recursos associados às TICs na sociedade e entre os povos. Se pensarmos na exclusão digital a partir da discussão anterior, ou seja, se existe ou não exclusão, e se é possível incluir, chegamos a uma resposta mais rápida e mais simples. Sim, existe exclusão digital, e, sim, é possível incluir digitalmente. O problema mostra-se menos complexo que o da exclusão social, apesar de ter suas particularidades e propiciar um grande debate concernente ao significado dessa inclusão, existindo inclusive diversas iniciativas para promover a inclusão digital, tais como os telecentros. É bem verdade que a inclusão digital não resolve todos os problemas das desigualdades, como destaca Sorj (2003), mas certamente auxilia a amenizar a exclusão social, uma vez que essa é mais uma forma de exclusão dentre as muitas já existentes. No entanto, quando discutimos a relação exclusão digital e exclusão social é importante lembrar, conforme Macadar e Reinhard (2006)⁵, que nem sempre a exclusão digital está relacionada à exclusão social, ou seja, nem sempre um excluído digital é também economicamente excluído. Para os autores, “[...] o que se pode afirmar é que a exclusão econômica pode levar a uma exclusão digital, e que o economicamente incluído também pode ser um excluído digital.”

⁵ Documento eletrônico.

3.3 CIDADANIA E INCLUSÃO DIGITAL

Para Sorj (2003), existe uma complexa relação entre os processos que causam as desigualdades e aqueles que propiciam maior justiça distributiva. Um exemplo disto é dado por Lima⁶ (2003). Para o autor a Sociedade da Informação é potencialmente contraditória, pois “[...] valoriza o fator humano no processo produtivo, ao transformar o conhecimento e a informação em capital, mas, simultaneamente, desqualifica os novos ‘analfabetos’ das tecnologias de informação, podendo dar origem a uma nova classe de excluídos.” Sorj (2003), que caracteriza a exclusão digital como consequência da distribuição desigual dos recursos associados às TICs na sociedade e entre os povos, parece concordar com Lima ao afirmar que este é um campo privilegiado para a compreensão da relação dialética entre igualdade e desigualdade. Para o autor, as TICs têm o potencial tanto de reconstruir o mundo pelo fato de propiciar maior liberdade de participação social, como de aprofundar as desigualdades e levar a novas formas de concentração de poder.

Percebe-se que os mesmos mecanismos que possuem um grande potencial inclusivo, paradoxalmente, podem ser altamente excludentes. Contudo, no caso das TICs, e especificamente da Internet, essa exclusão não se resume ao acesso aos recursos técnicos e a como utilizar um computador e estar conectado à Internet. Existe ainda outro elemento de exclusão, ou como afirma Mattos⁷ (2006) existe “[. . .] outro elemento que acentua as diferenças sociais: o fator cognitivo [. . .]”. No mesmo sentido, Castells (2003) destaca que, além da simples conectividade técnica, a capacidade educativa e cultural das pessoas para utilizarem a Internet constitui um segundo elemento de exclusão digital. Hargittai (2002) distingue níveis variados de inclusão digital, a partir das habilidades das pessoas para navegação na Internet, sobretudo para encontrar informações na rede. Para a autora, ao explorarmos as diferenças no modo pelo qual as pessoas usam a Internet para recuperar informações é possível discernir um segundo nível de inclusão digital, pois as habilidades para a navegação indicam até que ponto as pessoas podem usar este meio para suprir suas necessidades de informação e tirar o máximo proveito desse

⁶ Documento eletrônico.

recurso em benefício próprio. Com isso percebe-se que, além dos problemas da exclusão técnica, existem as limitações cognitivas de cada um para desfrutar das potencialidades oferecidas pelas TICs. De acordo com Mattos⁸ (2006)

O acesso às informações e, notadamente, a capacidade de transformar informações em conhecimento, são fatores decisivos de inclusão social. Trata-se, portanto, não somente de discutir a ampliação do acesso às tecnologias da informação, mas também - o que é muito importante - de dotar todos os estratos sociais de condições cognitivas adequadas para também poder processar as informações, transformando-as em conhecimento, o que amplia as possibilidades de inserção nos mercados de trabalho e também permite o acesso a atributos fundamentais da construção da cidadania nos tempos atuais.

Diante disto, é possível compreender o motivo pelo qual as discussões referentes à inclusão digital geralmente estão acompanhadas de questões relacionadas à cidadania. A relação entre ambas está na possibilidade oferecida às pessoas de participarem ativamente da sociedade da informação, através da produção de conteúdos. Sabe-se que ter acesso à informação, de um modo geral, é extremamente importante para a formação e aperfeiçoamento da capacidade de pensar criticamente. Porém, a possibilidade de expressar as próprias opiniões, de contar a própria história ao invés de apenas acessar as opiniões dos outros é o que faz a diferença entre participar ou não, entre exercer ou não a cidadania no contexto da sociedade da informação e do ciberespaço. Afinal, pode-se dizer que a capacidade de transformar a informação em conhecimento, e com isso produzir novas informações, é característica de pessoas que alcançaram um nível mais elevado de inclusão digital. Ou seja, alcançaram a sua inclusão informacional e conseqüente passaporte para o desenvolvimento de atividades cidadãs, políticas e democráticas em defesa de seus direitos.

Acredita-se que o auxílio de pessoas qualificadas e comprometidas com atividades de inclusão digital pode contribuir para o desenvolvimento humano local das comunidades assistidas por telecentros. Nesse sentido, concordamos com Sorj (2003) ao mencionar a importância de desenvolver parcerias entre ONGs para a inclusão digital, bem como com as recomendações da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação (2005) no que diz respeito ao aproveitamento da contribuição das

⁷ Documento eletrônico.

⁸ Documento eletrônico.

comunidades acadêmicas nos grupos de partes interessadas na evolução, funcionamento e desenvolvimento da Internet.

3.4 TELECENTROS, O QUE SÃO E PARA QUE SERVEM

Colomer, (2002) a partir da reunião do ponto de vista de diversos autores como Steve Cisler, Steve Colle, Gaston Zongo, assim como da União Internacional de Telecomunicações (UIT) entre outros, define genericamente os telecentros como centros de acesso público que oferecem serviços de telecomunicação e utilizam as TICs para oferecer soluções de acordo com as necessidades de suas comunidades locais. Existem vários tipos de telecentros, os quais podem ser divididos em três grandes categorias:

- a) Telecentros comerciais: iniciativas que visam o lucro e por isso propiciam o acesso público às TICs somente mediante o pagamento de uma tarifa. O principal exemplo dessa categoria é o *Cyber Café*.
- b) Telecentros cívicos: conforme Gómez, Hunt e Lamoureux (1999) são aqueles em que o objetivo principal de trabalho não é a atividade do telecentro como tal; colocam à disposição esse serviço como complemento aos demais serviços culturais, educacionais e recreativos que oferecem. É o caso das escolas, universidades e bibliotecas públicas.
- c) Telecentros comunitários: de acordo com Martins, A. et al. (2001) são locais que disponibilizam o acesso às TICs, sobretudo à Internet, com o objetivo de estimular a participação cidadã da comunidade através da captação, geração e distribuição do conhecimento.

Em relação aos telecentros comunitários, pode-se dizer ainda, de acordo com Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 5) que:

[...] são iniciativas de inclusão digital que visam uma melhora na qualidade de vida das pessoas, bem como o exercício da cidadania e o combate à exclusão social através da disponibilização do acesso às TICs e principalmente à Internet.

Delgadillo, Gómez e Stoll (2003) destacam alguns princípios básicos para o funcionamento de telecentros comunitários, dentre os quais: a importância da participação da comunidade desde a implantação, montagem e desenvolvimento do

telecentro; a importância da organização da comunidade para a solução de problemas específicos e por isso a relevância da instalação de telecentros de forma que possam se integrar aos demais espaços e atividades da comunidade (bibliotecas públicas, organizações comunitárias, escolas etc); a importância da existência de capacitação de monitores e usuários para que possam se beneficiar das tecnologias disponíveis.

A partir destas constatações, pode-se perceber que a grande diferença entre os telecentros comunitários e os demais telecentros existentes está no potencial e necessidade de articulação e envolvimento da comunidade local para o sucesso e sustentabilidade dessas organizações. É em função disto que Delgadillo, Gómez e Stoll (2003) afirmam que o ponto de partida para a instalação de telecentros não é a aquisição de equipamentos e conexão com a Internet, mas a organização da comunidade.

Delgadillo, Gómez e Stoll (2003, p. 12-13) esclarecem ainda que os telecentros comunitários contribuem para o desenvolvimento humano integral através de:

- a) fortalecimento de habilidades e conhecimentos que podem abrir novas oportunidades de emprego ou de geração de renda, ajudando a consolidar as microempresas locais, melhorando sua gestão, capacidade de negociação, acesso à informação, compras e publicidade;
- b) facilidade de acesso à informação sobre doenças, tratamentos, medicamentos, medicina preventiva e alternativa, higiene e educação sexual;
- c) apoio às atividades escolares, contribuindo para a educação não formal nas comunidades, especialmente com as crianças e os jovens;
- d) fortalecimento da auto-estima através do reconhecimento das próprias capacidades, visualização de um futuro melhor, desenvolvimento da criatividade e consolidação do trabalho em equipe;
- e) construção de novas formas de organização, fortalecendo as capacidades individuais e coletivas, promovendo novos líderes e ajudando a solucionar problemas e necessidades concretas da comunidade;
- f) apoio no planejamento e execução de projetos habitacionais, prevenção e diminuição de desastres, melhoramento de serviços públicos e espaços comuns;

- g) fortalecimento de grupos marginalizados através da disponibilização de instrumentos que podem fortalecer e ajudar a defender as vozes de grupos indígenas, de mulheres, de trabalhadores rurais, de jovens e outros setores marginalizados ou explorados;
- h) dinamização da participação comunitária e da informação para a ação política, facilitando a comunicação com governos locais, fortalecendo a descentralização administrativa e agilizando trâmites burocráticos;
- i) acesso a novas e diversificadas fontes de conhecimento e informação, permitindo a expressão de uma visão própria; fortalecendo o intercâmbio de experiências e a colaboração com grupos e redes em nível nacional e internacional, facilitando a comunicação com pessoas afastadas de seu lugar de origem (migrantes e outras);
- j) enriquecimento da comunicação e da cultura, facilitando a criação de diferentes formas de expressão artística e cultural, com a combinação de diferentes tecnologias de comunicação úteis à comunidade: vídeo, rádio, meios impressos (jornais, revistas), Internet, programas de animação e outros.

Além do potencial para estimular o desenvolvimento humano local, na prática os telecentros comunitários oferecem acesso gratuito a computadores e à Internet, bem como cursos de capacitação para o uso de sistemas operacionais e de alguns programas utilitários, como processadores de texto, planilhas de cálculo e navegadores de Internet.

Contudo, a preocupação dos pesquisadores que estudam a inclusão digital no Brasil, está no uso que as pessoas fazem das ferramentas a que têm acesso nos telecentros. Ou seja, existe uma crescente preocupação em fazer com que a comunidade utilize os telecentros não só para aprender a usar o computador e acessar a Internet, mas também para gerar conteúdo próprio. Essa preocupação justifica-se pelo fato de que a inclusão digital é algo maior que o simples acesso à informação. Na visão de muitos autores, como Rondelli (2003), Hargittai (2002) e Castells (2003), o acesso à informação é apenas uma parte do todo que representa a inclusão digital. De acordo com Gómez (1997) as sociedades devem transpor para os espaços da informação, que agora são virtuais, os seus espaços representativos de conteúdos locais. Para a autora a presença representativa das pessoas gerando, processando e usando a informação é que trará a confiabilidade e aceitação para

uma aprendizagem social e aproveitamento organizacional neste novo ambiente tecno-econômico que caracteriza a Sociedade da Informação. Aun (2000)⁹ explica que nesse caso o uso das TICs se faria para a disponibilização de conteúdos visando o desenvolvimento de uma inteligência coletiva, propiciada pelo desenvolvimento destas tecnologias. Mas este, de acordo com a autora, “[...] tem sido o grande impasse [...], o da supervalorização da tecnologia em detrimento dos conteúdos informacionais”.

3.5 A HISTÓRIA DOS TELECENTROS: DA SUÉCIA AO BRASIL

De acordo com Colomer (2002), os telecentros surgiram na Suécia no início de 1985. A idéia e conceito original foram desenvolvidos por um funcionário aposentado das Nações Unidas, chamado Henning Albrechtsen, cujo objetivo era contribuir para o desenvolvimento das zonas rurais de seu país natal através do uso das TICs. Colomer (2002) explica que apesar da Suécia ser um país muito grande é relativamente pouco povoado, possuindo um clima bastante severo, principalmente nas áreas situadas ao norte, onde pequenas populações ficam isoladas a maior parte do ano, devido às fortes nevascas. Esse isolamento, juntamente com o pouco desenvolvimento econômico, fazia com que o êxodo populacional em direção às cidades situadas ao sul do país fosse grande. Albrechtsen acreditava que as TICs poderiam contribuir para o desenvolvimento das regiões rurais e isoladas, rompendo com o fator distância, que as separava do resto do país, e evitar o despovoamento dessas regiões.

Assim, surgiram os primeiros telecentros, os quais eram principalmente centros de processamento de dados equipados com diversos serviços de comunicação, tais como telefone, fax, computadores, impressoras, etc. Geralmente contavam com o apoio e financiamento governamentais para funcionar e estabeleciam-se em locais de acesso público de forma que estivessem à disposição de toda a comunidade. E foi a partir disso que o conceito de telecentro se estendeu pelos países nórdicos, por toda a comunidade europeia e mais tarde por todo o mundo. (COLOMER, 2002).

⁹ Documento eletrônico.

À medida que as TICs foram se desenvolvendo, as questões relacionadas à exclusão digital começaram a ser cada vez mais discutidas no âmbito de países em desenvolvimento. É importante destacar que algumas organizações internacionais desempenharam, e ainda desempenham, um papel fundamental para a divulgação e a implementação da idéia dos telecentros. De acordo com Colomer (2002), pelo menos cinco merecem uma menção especial. São elas: a *Unión Internacional de Telecomunicaciones* (UIT), a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organisation* (UNESCO), o *International Development Research Center*, Canadá (IDRC), a *United States Agency for International Development* (USAID) e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento (PNUD). De acordo com o autor, o que essas instituições possuem em comum é o fato de terem alcance mundial, com projetos em vários continentes. Isso não quer dizer, porém, que elas sejam responsáveis pelo maior número de telecentros instalados, mas que são as que mais têm contribuído para o desenvolvimento de novos modelos de telecentros, para a divulgação de experiências através da realização de congressos internacionais e assessoramento dos governos de países em desenvolvimento sobre as políticas a aplicar no setor das telecomunicações. (COLOMER, 2002).

Segundo Colomer (2002), a importância da UIT está no fato de que ela foi uma das pioneiras em nível mundial na instalação de telecentros, lidera um consórcio multilateral que opera na África e desenvolveu seu próprio modelo de telecentros: o telecentro comunitário multipropósito. Já a UNESCO tem desenvolvido um modelo que visa a união dos telecentros e das rádios comunitárias como alternativa para aumentar sua utilidade e incrementar sua sustentabilidade. O PNUD, por sua vez, tem desenvolvido várias experiências que incentivam o uso dos telecentros como centros locais de formação de profissionais e de criação de conteúdos locais. A USAID está desenvolvendo vários programas de cooperação que estão instalando telecentros com o objetivo de disponibilizar o acesso à Internet e à formação tecnológica. Finalmente, o IDRC tem desenvolvido vários programas de alcance nacional, sobretudo na África, que fazem a integração dos telecentros comunitários, dentro de uma estratégia nacional, que visa a aplicação das TICs para o desenvolvimento rural. (COLOMER, 2002).

Atualmente essas organizações continuam desempenhando um importante trabalho, tanto para a divulgação e implantação de telecentros, como para o desenvolvimento de políticas públicas relacionadas às TICs. A UIT, por exemplo,

além de ser um dos principais veículos de disseminação de informação sobre tecnologia, normas e regulamentação das telecomunicações, foi uma das responsáveis pela organização da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação. A UNESCO, por sua vez, no que se refere à inclusão digital, tem trabalhado pela implementação do Programa de Ações, elaborado durante o encontro da Cúpula Mundial da Sociedade da Informação na Tunísia. No Brasil apóia duas iniciativas nesse sentido. Uma delas é a Rádio Comunitária Pataxó, que é um exemplo do conceito de Centro Comunitário Multimídia (CMC), pois incorpora ao telecentro uma rádio comunitária. A outra é a publicação do Guia Gemas da Terra de Telecentros Rurais, que tem por objetivo disseminar informações que auxiliem no processo de implantação de telecentros nas zonas rurais.

O PNUD está trabalhando pela implantação de telecentros, mas no Brasil apóia apenas um projeto relacionado à inclusão digital, da Secretaria de Estado de Educação do Paraná. A USAID trabalha pela inclusão digital em diversos países. No Brasil, se destaca por sua participação no Grupo de Ação para a Inclusão Digital, que elaborou o Mapa da Exclusão Digital em 2003, o qual representou uma contribuição para a formulação de políticas públicas relacionadas às TICs no país. O IDRC continua trabalhando pela inclusão digital na África, Ásia e América Latina, destacando-se também pelo incentivo à produção e disseminação de conhecimento através de pesquisas na área e edição de livros. Em seu site na Internet (<http://www.idrc.ca>), disponibiliza gratuitamente um volume razoável dos livros que edita sobre TICs, telecentros, ciência e tecnologia, etc. A rede de telecentros latino-americanos e caribenhos, Somos@telecentros, que se dedica ao intercâmbio de experiências e vivências dos telecentros desses países, também se destaca pela disseminação do conhecimento na área, disponibilizando gratuitamente em seu site na Internet (www.tele-centros.org) um repositório chamado “Centro de Recursos”, com textos sobre TICs, telecentros e inclusão digital de autores de todas as partes do mundo.

No Brasil as iniciativas de inclusão digital de maior destaque, até o momento, foram as desenvolvidas pelo Instituto Florestan Fernandes com o Projeto Sampa.org; pela Prefeitura de Porto Alegre com o Projeto Telecentros de Porto Alegre; pela Prefeitura de São Paulo com o Projeto Telecentros de São Paulo e pelo Governo do Estado de São Paulo com o Programa ACESSA São Paulo de Inclusão Digital. Contudo, sabe-se que o movimento pela inclusão digital está se espalhando

por todos os estados do país, tanto por iniciativa dos governos locais como pelo trabalho de ONGs. No entanto, como não é nosso objetivo descrever todas as iniciativas de inclusão digital existentes no país, citamos apenas alguns casos específicos. Um mapeamento mais exaustivo das iniciativas de inclusão digital no Brasil pode ser encontrado no artigo de Macadar e Reinhard (2006).

O governo federal brasileiro também está desenvolvendo programas que visam a inclusão digital. Dentre eles estão o Projeto Casa Brasil do Ministério da Ciência e Tecnologia e o Programa Governo Eletrônico - Serviço de Atendimento ao Cidadão (GESAC) do Ministério das Comunicações. O objetivo do Projeto Casa Brasil é “[...] promover o desenvolvimento e universalização das tecnologias da informação e comunicação e a conseqüente inclusão social e a inclusão digital, por meio de atividades de extensão inovadora, disseminação e transferência de tecnologia.” (BRASIL, 2005). De acordo com as especificações do projeto, uma Casa Brasil é um espaço comunitário, gratuito, cuja finalidade é funcionar como um centro de aperfeiçoamento tecnológico, de divulgação científica, de cultura e lazer. São implantadas em regiões pobres e sua estrutura compreende: telecentro, auditório, sala de leitura, espaço multimídia, rádio comunitária, laboratório de popularização da ciência, unidade bancária e módulos de presença do governo federal. O GESAC, por sua vez, “[...] é uma iniciativa para a universalização do acesso à Internet que pretende beneficiar principalmente as populações de baixa renda de todo o país.” (BRASIL, [2006?]). Outra característica importante do programa é que a conexão estabelecida pelo GESAC ocorre por meio de satélite, o que facilita o alcance de regiões mais remotas do país, onde ainda são escassas as possibilidades de conexão à Internet.

Pode-se perceber, pelas experiências descritas, que os telecentros de um modo geral, desde sua criação na Suécia até sua expansão pela América Latina, sempre estiveram ligados de alguma forma às questões sociais dos locais onde se encontram. Motivados pelo desejo de contribuir para a melhoria da qualidade de vida da população que atendem. Isto explica a expansão dessas iniciativas de inclusão digital e principalmente seu crescimento na América Latina como um todo. Pois, como ainda não conseguiu suprir as necessidades básicas da população (educação, emprego, saúde etc.), a América Latina têm nos locais de acesso coletivo uma das alternativas mais viáveis de inclusão digital.

4 COMPETÊNCIA INFORMACIONAL E TELECENTROS COMUNITÁRIOS

A expressão *information literacy* criada pelo bibliotecário americano Paul Zurkowski, segundo Dudziak (2003), surgiu na década de 70. Desde então o conceito de *information literacy* passou a ser trabalhado e discutido por vários autores. Geralmente desenvolvido e discutido no contexto da capacitação de usuários de bibliotecas, cada vez mais este assunto assume papel de destaque entre os profissionais da informação, não só no âmbito da capacitação de usuários de bibliotecas, mas também no da Sociedade da Informação, prova disso foi o Congresso da IFLA, realizado em Buenos Aires, em agosto de 2004, o qual teve a *information literacy* como um de seus temas principais.

Ainda pouco explorada em nosso país, a *information literacy*, de acordo com Dudziak (2003), poderia ser traduzida como: alfabetização informacional, letramento, literacia, fluência informacional e competência em informação. Neste estudo, porém, adotaremos o termo competência em informação, que foi definido pela autora em 2002 como “[...] o processo de interiorização de valores, conhecimentos e habilidades ligadas ao universo informacional e à competência em informação”. Tal processo, segundo Taparanoff, Suaiden e Oliveira (2002), tem por objetivo estimular as pessoas para o aprendizado ao longo da vida. Para Webber e Johnston (2000), uma pessoa competente em informação é aquela que tem habilidade analítica e crítica para formular questões de pesquisa e avaliar resultados, bem como habilidade para pesquisar e acessar vários tipos de informação com o objetivo de satisfazer as suas necessidades. Bruce (2003, p. 289, tradução nossa), por sua vez, entende a competência em informação como “[...] um conjunto de habilidades para localizar, manejar e utilizar a informação de forma eficaz para uma grande variedade de finalidades”. Para a autora, trata-se “[...] de uma habilidade genérica, muito importante, que permite às pessoas enfrentar com eficácia a tomada de decisões, a solução de problemas ou de investigações”.

Para auxiliar na avaliação de competências informacionais de estudantes universitários, a ACRL (2000) estabeleceu cinco normas e 22 indicadores de rendimento, que podem ser aplicados para a identificação e avaliação de produtos e serviços relacionados à competência em informação.

Não obstante, a ACRL(2000) advertir que a aplicação dessas normas pode apresentar resultados diferentes, conforme os métodos e instrumentos empregados, elas podem ser utilizadas como um guia, tanto para a identificação, como para a avaliação de competências informacionais. E, como os resultados dependem dos métodos e instrumentos aplicados, esses ficam a critério de quem pretende empregar as normas. A ACRL, portanto, permite a adaptação de suas normas de acordo com as necessidades de cada instituição. Desta forma, apesar de terem sido idealizadas para instituições de ensino superior, também podemos adaptá-las de acordo com a realidade e necessidades dos telecentros. As normas e indicadores elaborados pela ACRL (2000), bem como os possíveis resultados de cada indicador são:

Norma 1: O estudante é capaz de determinar a natureza e nível da informação que necessita.

- a) é capaz de definir e articular suas necessidades de informação;
 - o estudante fala com os professores e participa de discussões de classe, em grupos de trabalho e em discussões através de meios eletrônicos para identificar temas de pesquisa ou qualquer outra necessidade de informação;
 - é capaz de redigir um tema para um projeto de tese e formular perguntas baseadas na necessidade de informação;
 - pode explorar fontes gerais de informação para aumentar sua familiaridade com o tema;
 - define ou modifica a necessidade de informação para obter um enfoque mais maleável;
 - é capaz de identificar os termos e conceitos chaves que descrevem a necessidade de informação;
 - percebe que a informação existente pode ser combinada com o pensamento original, a pesquisa e/ou a análise para produzir nova informação.
- b) o estudante é capaz de identificar variados tipos e formatos de fontes potenciais de informação;
 - sabe como é produzida, organizada e difundida a informação, tanto formal como informalmente;

- percebe que o conhecimento pode ser organizado em torno de disciplinas, o que influi na forma de acesso da informação;
 - é capaz de identificar o valor e as diferenças entre recursos potenciais disponíveis em variados formatos (por exemplo: multimídia, bases de dados, páginas da *Web*, livros etc.);
 - pode identificar a finalidade e o público de recursos potenciais (por exemplo: estilo popular ou erudito, atual ou histórico etc.);
 - é capaz de diferenciar entre fontes primárias e secundárias e sabe que seu uso e importância variam de acordo com as diferentes disciplinas;
 - percebe que talvez seja necessário construir nova informação a partir de dados em estado bruto retirados de fontes primárias.
- c) O estudante competente em informação considera os custos e benefícios da aquisição da informação necessária;
- estabelece a disponibilidade da informação requerida e toma decisões sobre a ampliação do processo de busca além dos recursos locais (por exemplo: empréstimo entre bibliotecas, obtenção de imagens, vídeo, texto ou som);
 - planeja a possibilidade de adquirir conhecimentos em um idioma ou habilidade nova (exemplo, um idioma estrangeiro ou vocabulário especializado de uma disciplina) para poder reunir a informação requerida e compreendê-la em seu contexto;
 - estrutura um plano global e um prazo realista para a aquisição da informação requerida.
- d) O estudante competente em informação reformula constantemente a natureza e o nível da informação que necessita.
- revisa a necessidade inicial de informação para esclarecer, refinar ou reformular a pergunta;
 - descreve os critérios utilizados para tomar decisões ou fazer uma seleção de informação.

Norma 2: O estudante competente em informação acessa a informação requerida de maneira eficaz e eficiente.

- a) o estudante seleciona os métodos de investigação ou os sistemas de recuperação da informação mais adequados para acessar a informação que necessita;
- identifica os métodos de pesquisa adequados (experiência em laboratório, simulação, trabalho de campo);
 - analisa os benefícios e a possibilidade de aplicação de diferentes métodos de investigação;
 - investiga a cobertura, conteúdos e organização dos sistemas de recuperação da informação;
 - seleciona formas eficazes e eficientes para acessar a informação que necessita para o método de pesquisa e ou o sistema de recuperação da informação escolhido.
- b) O estudante competente em informação constrói e coloca em prática estratégias de busca planejadas eficazmente;
- desenvolve um plano de investigação adequado ao método escolhido;
 - identifica palavras chave, sinônimos e termos relacionados para a informação que necessita;
 - seleciona um vocabulário controlado específico da disciplina ou do sistema de recuperação da informação;
 - constrói uma estratégia de busca utilizando os comandos apropriados do sistema de recuperação da informação escolhido (por exemplo: operadores booleanos, truncagem e proximidade para motores de busca, índice de livros, etc.);
 - coloca em prática a estratégia de busca em vários sistemas de recuperação da informação utilizando diferentes interfaces de usuário e motores de busca, com distintas linguagens de comando, protocolos e parâmetros de busca;
 - realiza a busca utilizando protocolos de pesquisa adequados à disciplina.
- c) O estudante competente em informação obtém informação em linha ou com pessoas graças a uma grande variedade de métodos;
- utiliza vários sistemas de busca para recuperar a informação em formatos diferentes;

- utiliza vários esquemas de classificação e outros sistemas para localizar os recursos de informação dentro de uma biblioteca ou para identificar sites específicos onde possa realizar uma exploração física;
 - utiliza enquetes, cartas, entrevistas e outras formas de investigação para obter informação primária.
- e) O estudante competente em informação sabe refinar a estratégia de busca quando necessário;
- valoriza a quantidade e a qualidade e relevância dos resultados da busca para poder determinar se terá que utilizar sistemas de recuperação da informação ou métodos de investigação alternativos;
 - identifica lacunas na informação recuperada e é capaz de determinar se terá que revisar a estratégia de busca;
 - repete a busca utilizando a estratégia revisada conforme seja necessário.
- f) O estudante competente em informação recupera, registra e gerencia a informação e suas fontes;
- seleciona entre várias tecnologias a mais adequada para a tarefa de recuperar a informação que necessita (por exemplo: funções de copiar/colar, fotocopiar, escanear, etc.);
 - cria um sistema para organizar as informações;
 - sabe diferenciar tipos diferentes de fontes citadas e compreende os elementos e a sintaxe correta de uma citação em uma ampla gama de recursos;
 - registra toda a informação pertinente de uma citação para referências futuras;
 - utiliza várias tecnologias para gerenciar a informação que possui armazenada e organizada.

Norma 3: O estudante competente em informação avalia a informação e suas fontes de forma crítica e incorpora a informação selecionada à sua própria base de conhecimentos e ao seu sistema de valores.

- a) É capaz de resumir as idéias principais a extrair da informação reunida;
- lê o texto e seleciona as idéias principais;

- redige os conceitos textuais com as próprias palavras e seleciona com propriedade os dados;
 - identifica com exatidão o material que utilizará para citar adequadamente de forma textual.
- b) O estudante competente em informação articula e aplica alguns critérios iniciais para avaliar a informação e suas fontes;
- Avalia e compara informações de várias fontes para verificar sua confiabilidade, validade, correção, autoridade, oportunidade e ponto de vista ou preconceito;
 - analisa a estrutura e lógica dos argumentos e métodos de apoio;
 - reconhece os prejuízos, o engano ou a manipulação;
 - identifica o contexto cultural, físico ou de outro tipo dentro do qual a informação foi criada e compreende o impacto do contexto na hora de interpretar a informação.
- c) O estudante competente em informação é capaz de sintetizar as idéias principais para construir novos conceitos;
- reconhece a inter-relação entre conceitos e os combina em novos enunciados primários potencialmente úteis e com o apoio das evidências correspondentes;
 - estende, quando possível, a síntese inicial para um nível maior de abstração para construir novas hipóteses que possam requerer informação adicional;
 - utiliza os computadores e outras tecnologias para estudar a interação das idéias e outros fenômenos.
- d) O estudante competente em informação compara os novos conhecimentos com os anteriores para determinar o valor agregado;
- pode determinar se a informação é satisfatória para a investigação ou outras necessidades de informação;
 - utiliza critérios selecionados conscientemente para estabelecer se uma informação contradiz ou verifica a informação obtida de outras fontes;
 - faz conclusões baseadas na informação obtida;
 - comprova as teorias com as técnicas apropriadas da disciplina (por exemplo: simuladores, experimentos);

- pode chegar a determinar o grau de probabilidade da correção, colocando em dúvida a fonte dos dados, as limitações das estratégias e ferramentas utilizadas para reunir a informação, e as conclusões razoáveis;
 - integra a nova informação com a informação e o conhecimento prévios;
 - seleciona a informação que oferece evidências sobre o tema que está estudando.
- e) O estudante competente em informação pode determinar se o novo conhecimento tem algum impacto sobre o sistema de valores do indivíduo e tomar as medidas adequadas para reconciliar as diferenças;
- investiga os diferentes pontos de vista encontrados nos documentos;
 - pode determinar se incorpora ou despreza os pontos de vista encontrados.
- g) O estudante competente em informação valida a compreensão e interpretação da informação por meio de intercâmbio de opiniões de outros estudantes, especialistas no tema e profissionais em exercício;
- participa ativamente das discussões em classe e de outro tipo;
 - participa de foros de comunicação eletrônica estabelecidos como parte da disciplina para estimular o discurso sobre os temas (por exemplo: correio eletrônico, boletins eletrônicos, etc.);
 - busca a opinião de especialistas através de diferentes mecanismos (por exemplo: entrevistas, correio eletrônico, etc.).
- h) O estudante competente em informação é capaz de determinar se a formulação inicial da pergunta deve ser revisada;
- pode determinar se a necessidade original de informação foi satisfeita ou se requer informação adicional;
 - revisa a estratégia de busca e incorpora conceitos adicionais conforme a necessidade;
 - revisa as fontes de recuperação da informação utilizada e inclui outras, conforme a necessidade.

Norma 4: O estudante competente em informação, a título individual ou como membro de um grupo, utiliza a informação eficazmente para cumprir um propósito específico.

- a) O estudante competente em informação aplica a informação anterior e a nova para o planejamento e criação de um produto ou atividade particular;
- organiza o conteúdo de forma que sustente os fins e formatos do produto ou da atividade (por exemplo: esquemas, rascunhos, painéis com diagramas, etc.);
 - articula o conhecimento e as habilidades adquiridas em experiências anteriores no planejamento e criação do produto ou da atividade;
 - integra a informação nova com a anterior, incluindo citações e paráfrases, de forma que apóie a finalidade do produto ou atividade;
 - trata textos digitais, imagens e dados, conforme a necessidade, transferindo-os da localização e formatos originais a um novo contexto.
- b) O estudante competente em informação revisa o processo de desenvolvimento do produto ou atividade;
- mantém um diário ou guia de atividades relacionadas com o processo de busca, avaliação e comunicação da informação;
 - reflete sobre êxitos, fracassos e estratégias alternativas anteriores.
- c) O estudante competente em informação é capaz de comunicar aos demais com eficácia o produto ou atividade;
- elege e mantém o formato de comunicação que melhor apóie a finalidade do produto ou da atividade para a audiência escolhida,
 - utiliza uma gama de aplicações das tecnologias da informação na hora de criar o produto ou a atividade;
 - incorpora princípios de planejamento e comunicação;
 - comunica com clareza e com um estilo que serve aos fins da audiência escolhida.

Norma 5: O estudante competente em informação compreende muitos dos problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, e acessa e utiliza a informação de forma ética e legal;

- a) o estudante competente em informação compreende as questões éticas, legais e sociais que envolvem a informação e as tecnologias da informação;
- identifica e discute sobre questões relacionadas com a intimidade, privacidade e segurança em meio tanto impresso como eletrônico;
 - identifica e discute sobre as questões relacionadas com a censura e a liberdade de expressão;
 - demonstra compreensão das questões de propriedade intelectual, dos direitos de reprodução e uso correto dos materiais escolhidos e da legislação sobre os direitos autorais.
- b) O estudante competente em informação se atém e cumpre as regras e políticas institucionais, assim como as normas de cortesia em relação ao acesso e uso dos recursos informacionais;
- participa de discussões eletrônicas seguindo as práticas comumente aceitas;
 - utiliza as formas de acesso aprovadas e demais formas de identificação para o acesso aos recursos informacionais;
 - cumpre as normas institucionais sobre o acesso aos recursos informacionais;
 - preserva a integridade dos recursos informacionais, dos equipamentos, dos sistemas e das instalações;
 - obtém e armazena de forma legal textos, dados, imagens ou sons;
 - compreende as políticas da instituição em relação à investigação com seres humanos.
- c) O estudante competente em informação reconhece a utilização de suas fontes de informação na hora de comunicar o produto ou a atividade;
- seleciona um estilo apropriado de apresentação documental e o utiliza de modo consistente ao citar as fontes.

A partir da relação que se pode estabelecer entre os itens arrolados nas normas e nas informações encontradas na literatura sobre inclusão digital, acreditamos na possibilidade de adaptá-las, ao contexto dos telecentros e aos interesses de estudo desta pesquisa.

O intenso desenvolvimento das TICs e a problemática da exclusão digital têm contribuído para que os profissionais da informação reflitam e discutam sobre os seus impactos na sociedade, assim como o uso que as pessoas estão fazendo dessas ferramentas. Neste contexto, o desenvolvimento de competências informacionais apresenta-se como uma alternativa para o melhor aproveitamento das TICs e a inclusão das “massas” de forma mais produtiva, participativa e cidadã nesse mundo virtual que se delinea e cada vez mais se concretiza. De acordo com Ferreira e Dudziak (2004), a capacitação para a cidadania, objetivo da inclusão digital e informacional, baseia-se no alcance de um nível mais elevado de apropriação das ferramentas e instrumentos de acesso à informação, bem como no uso intelectual efetivo da informação e do conhecimento. Para as autoras a aprendizagem é o nível mais elevado da alfabetização informacional, é onde reside o poder de mudar e a possibilidade de adotar novas posturas enquanto sujeito, ator social, cidadão.

Ao analisarmos a literatura sobre as iniciativas de inclusão digital implementadas no Brasil, através dos telecentros comunitários, percebemos que uma das preocupações atuais dessas instituições está justamente em fazer com que seus usuários aproveitem da melhor forma possível os recursos disponíveis nesses centros. Isso inclui o desenvolvimento de habilidades para a produção de conteúdos, ou seja, a transformação de informações em novos conhecimentos. Para Ferreira e Dudziak (2004), ao enfatizarmos a cognição, o que inclui os aspectos intelectuais e mentais do ser humano, sua capacidade de pensar, refletir, analisar, criticar e finalmente produzir conhecimento significativo, estamos constituindo o primeiro passo para a inclusão social e real exercício da cidadania.

A aplicação dos conceitos da competência em informação poderia contribuir para o desenvolvimento de competências informacionais de usuários de telecentros comunitários, uma vez que essa está diretamente ligada à aprendizagem ao longo da vida e conseqüentemente à inclusão social e ao exercício da cidadania.

4.1 A COMPETÊNCIA EM INFORMAÇÃO E SUAS RELAÇÕES COM OUTRAS HABILIDADES

No intuito de tornar a discussão mais clara, antes de falarmos de competência em informação, é importante estabelecermos as diferenças entre competência e habilidade. De acordo com Perrenoud (1999, p. 7), competência é "[...] uma capacidade de agir eficazmente em um tipo de situação, capacidade que se apóia em conhecimentos, mas não se reduz a eles." Já a habilidade, para Mayer e Salovey (1998)¹⁰, citados por Primi (2001), representa o potencial expresso, concretamente, em realizações ou desempenhos, e envolve a apresentação de respostas corretas para problemas e conhecimento de determinado conteúdo. Ou seja, a habilidade está relacionada à nossa capacidade de saber fazer algo, enquanto a competência está relacionada à nossa capacidade de mobilizar o que sabemos fazer (habilidade) para agir em uma determinada situação de forma eficaz. Assim, pode-se dizer que uma competência é constituída por uma ou mais habilidades, como se pode constatar no exemplo oferecido por Setzer¹¹ (1999), que elucida muito bem essa relação.

Alguém é competente em uma língua estrangeira (a área de conhecimento) se tiver a habilidade de compreender a língua escrita, ou compreender a língua falada, falar, proferir nela conferências ou fazer a partir dela traduções escritas ou simultâneas, etc. Note que uma pessoa pode ter diferentes graus de competência para cada uma dessas habilidades em cada uma de diferentes línguas estrangeiras. Mas para todas as línguas estrangeiras consideramos as mesmas habilidades.

Bawden (2002), utiliza o termo alfabetização em informação como sinônimo de competência em informação e apoiado em outros autores relaciona a alfabetização em informação a outras alfabetizações. Nesse trabalho entendemos essas outras alfabetizações, como habilidades que estão inseridas no contexto da competência em informação. No entanto, para tornar essa parte do texto mais compreensível, vamos utilizar os termos adotados pelo autor.

¹⁰ MAYER, J., SALOVEY, P. O que é inteligência emocional? In.: SALOVEY, P., SLUYTER, D.J. (Orgs.) **Inteligência emocional na criança: aplicações na educação e no dia-a-dia**. Rio de Janeiro: Campus, 1998. p. 13-49.

¹¹ Documento eletrônico

Assim, dentre as diversas alfabetizações enumeradas por Bawden (2002) destacamos aquelas que estão diretamente relacionadas ao nosso interesse de pesquisa. São elas: alfabetização para os meios, alfabetização em informática e alfabetização digital.

Bawden (2002) caracteriza a alfabetização para os meios e alfabetização em informática como alfabetizações baseadas em habilidades. Para o autor esses conceitos foram desenvolvidos para fazer referência a uma informação que está em crescente complexidade com o auge da tecnologia. Assim, o autor defende que a alfabetização para os meios é o termo que tem sido usado para conotar uma atitude crítica na avaliação da informação que se obtêm através dos meios de comunicação de massa (televisão, rádio, jornais e revistas e cada vez mais, a Internet). Para Orozco Gómez (1998), as tecnologias de informação são dispositivos que provocam diferentes reações, facilitando e revitalizando processos de recepção e aprendizagem diferentes. De acordo com o autor elas supõem uma recepção ativa e interativa, na qual é quase natural que os usuários das mensagens sejam também seus produtores finais, envolvendo diferentes habilidades que precisam ser fortalecidas e desenvolvidas. Tais como:

[...] a habilidade para a busca e a associação pertinente de informações isoladas, a habilidade para a inferência, a síntese e a análise, porém sobretudo as habilidades de elaboração de mensagens a partir de diferentes textos de diferente procedência e sua avaliação crítica. (OROZCO GÓMEZ, 1998, p.316).

Segundo Bawden (2002), a alfabetização para os meios, também chamada de educação para os meios no campo da comunicação científica, tem sido considerada por muitos autores como Dilevko e Grewal¹² como um componente da alfabetização em informação. Esses autores julgam necessário que os bibliotecários auxiliem os usuários a se tornarem competentes no uso dos meios de informação, ensinando-lhes a verificar a precisão e validade de notícias jornalísticas extraídas de outras fontes. Sugerem, ainda, que os movimentos do pensamento crítico e a alfabetização para os meios deveriam ser incorporados aos programas de instrução bibliográfica das bibliotecas.

¹² DILEVKO e GREWAL, K. Neutrality and media literacy at the reference desk. **Journal of Academic Librarianship**, v. 24, n. 1, 1998. p. 21-32.

Quanto à alfabetização em informática, Bawden (2002) explica que ela também está baseada em habilidades e requer que as pessoas sejam capazes de desenvolver tarefas básicas com um computador, como o processamento de textos, a criação e manipulação de dados em uma planilha de cálculo, o uso de outros tipos de software, em fim, qualquer atividade desde a habilidade para digitar um texto até a fluência na manipulação de aplicativos da Internet. A partir dessa definição, Bawden (2002), chama a atenção para a diferença entre alfabetização em informática e alfabetização em informação. Tuckett¹³ (apud Bawden, 2002) argumenta que alfabetização em informática e alfabetização em informação são conceitos separados, porém relacionados. Contudo, o autor adverte que ainda não foi possível definir a diferença exata entre ambas: se a alfabetização em informática é na realidade um subconjunto dentro da alfabetização em informação ou se permanece como um conjunto de habilidades e conhecimentos distintos, porém relacionados. Para Bawden (2002), a maioria dos autores tem considerado a alfabetização em informação como um conjunto principal ou uma antecessora em relação à alfabetização em informática, sendo essa segunda uma condição indispensável da primeira.

Ainda para o mesmo autor, nos anos 90 muitos autores utilizaram o termo alfabetização digital para referirem-se à capacidade de ler e entender textos de hipertexto e multimídia. Gilster¹⁴ (apud Bawden 2002, p. 395) define alfabetização digital como a “[...] capacidade para compreender e utilizar as fontes de informação quando se apresentam através do computador. [...] a alfabetização digital tem a ver com o domínio das idéias e não das teclas”. Bawden (2002) explica que a alfabetização digital vai além dessas definições e inclui a compreensão do que é visto na tela do computador quando conectado à Internet. É necessário não somente adquirir habilidades para encontrar as coisas, como também para saber utilizá-las na própria vida. O autor destaca ainda, a valorização da dupla natureza da Internet que “[...] permite ao usuário comunicar-se, difundir e publicar, além de acessar a informação.” (BAWDEN, 2002, p. 395. Tradução nossa).

¹³ TUCKETT. Computer literacy, information literacy and the role of the instruction librarian. In.: MENSCHING e MENSCHING, T.B. (eds.) **Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age**. Ann Arbor: GE Pieran Press MI. p 21-31.

¹⁴ GILSTER. **Digital Literacy**. New York: Wiley. 1997.

Gilster¹⁵ (apud Bawden 2002, p. 396) apresenta um conjunto de habilidades importantes para a aquisição da alfabetização digital para o uso da Internet. São elas:

- a) a capacidade para realizar juízos de valor em relação à informação obtida na Internet, que é igual a arte do pensamento crítico, ou seja, fazer valorizações equilibradas que distinguem o conteúdo e sua apresentação;
- b) habilidades para leitura e compreensão de um hipertexto dinâmico e não seqüencial;
- c) habilidade para construção do conhecimento: a partir de um conjunto de informações confiáveis provenientes de diversas fontes, com a capacidade de reconhecer e avaliar tanto o fato como a opinião sem inclinação;
- d) habilidades de busca, essencialmente baseadas em motores de busca na Internet;
- e) gestão do fluxo multimídia, utilizando filtros e agentes;
- f) criação de uma estratégia pessoal de informação, com seleção de fontes e mecanismos de distribuição;
- g) conscientização em relação à existência de outras pessoas e a disponibilidade, facilitada pela Internet, para entrar em contato com essas pessoas e debater temas ou pedir ajuda;
- h) capacidade para compreender um problema e seguir um conjunto de passos para resolver essa necessidade de informação;
- i) valorização das ferramentas do sistema como apoio aos formatos tradicionais de conteúdo;
- j) cuidado ao julgar a validade e exaustividade do material disponível através de links de hipertexto.

Como podemos observar, essas habilidades apresentam grandes semelhanças com os itens enumerados pela ACRL (2000) nas normas de competência informacional. Quanto mais nos aprofundamos na literatura sobre competência em informação e suas inter-relações, mais clara fica a relação entre competência em informação e aprendizado ao longo da vida. O Colóquio em Nível

¹⁵ GILSTER. **Digital Literacy**. New York: Wiley. 1997.

Superior sobre Competência Informacional e Aprendizado ao longo da vida¹⁶ (2005), defende que,

A competência informacional está no cerne do aprendizado ao longo da vida. Ele capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais e educacionais. É um direito humano básico em um mundo digital e promove a inclusão social em todas as nações.

Para a ACRL (2000) as competências informacionais são a base da educação continuada, uma vez que permitem aos estudantes apreenderem melhor os conteúdos, desenvolverem pesquisas, e assim tornarem-se mais autônomos e em condições de exercerem maior controle sobre sua própria aprendizagem, sendo comuns a todos os contextos de aprendizagem e a todos os níveis de educação. Em vista disto, pode-se afirmar que as competências informacionais podem ser desenvolvidas em qualquer contexto relacionado à educação. Isto inclui o contexto da educação informal, ou seja, aquela que ocorre em espaços como os telecentros. Uma vez que muitas pessoas buscam esses locais para o desenvolvimento de atividades que estão relacionadas com a educação continuada.

A partir das relações estabelecidas na literatura, depreende-se que a competência em informação é constituída por um conjunto de habilidades relacionadas entre si. A soma dessas habilidades e a capacidade do indivíduo de mobilizá-las em uma intervenção prática é o que caracteriza a competência em informação.

Dudziak (2001) defende a existência de três níveis de complexidade para a competência em informação, são eles:

- a) nível da informação, com ênfase na tecnologia da informação: nesse nível a competência em informação é definida “[...] como a pesquisa, estudo e aplicação de técnicas e procedimentos ligados ao processamento e distribuição de informações com base no desenvolvimento de habilidades no uso de ferramentas e suportes tecnológicos.” (DUDZIAK, 2001, p. 148). De acordo com a autora, nesse nível é priorizada uma abordagem do ponto de vista dos sistemas em detrimento da análise de conteúdos e pensamento crítico. Ou seja, a ênfase está no aprendizado de

¹⁶ Documento eletrônico.

mecanismos de busca e uso de informações em ambientes eletrônicos, que segundo a autora, muitas vezes tem fim em si mesmos.

- b) nível do conhecimento, com ênfase nos processos cognitivos: nesse caso a competência em informação remete-se à “[...] construção do conhecimento como atividade humana, como a capacidade de alterar estruturas, criar novos modelos mentais.” (DUDZIAK, 2001, p. 150). Para a autora, o foco está no processo de compreensão da informação e seu uso em ocasiões particulares por parte do indivíduo. E, por privilegiar os processos de construção do conhecimento, sobretudo a cognição e a capacidade do ser humano de pensar, refletir, analisar, criticar, extrapolar, buscar e processar informações e produzir conhecimento significativo, esse nível ajusta-se à Sociedade do Conhecimento.
- c) nível da inteligência, com ênfase no aprendizado ao longo da vida: para o entendimento desse nível a autora revela que muitos autores relacionam a competência em informação com a aprendizagem, levando em conta que essa deveria considerar, além de habilidades e conhecimentos, valores ligados à dimensão social e situacional. Para a autora, esses valores se referem

[...] ao desenvolvimento de atitudes e valores pessoais, incluindo a ética, a autonomia, a responsabilidade, a criatividade, o pensamento crítico e o aprender a aprender, enfatizando o cidadão, o ser social, admitindo uma visão sistêmica da realidade. (DUDZIAK, 2001, p.152).

Assim, a autora explica que as ligações estabelecidas entre habilidades, conhecimentos e valores determinam o aprendizado, levando a mudanças. O aprendizado, por sua vez, leva a mais mudanças, as quais determinam um processo contínuo “[...] no qual o aprendiz necessariamente é levado a assumir uma atitude pró-ativa e responsável, que privilegia o aprendizado independente, o que, por sua vez, leva ao aprender a aprender e ao aprendizado ao longo da vida [...]”.(DUDZIAK, 2001, p.152). A autora destaca ainda que é preciso considerar a dimensão social e ecológica; do aprendiz, passando a entendê-lo como sujeito, isto é, como indivíduo enquanto ator social, que alcança uma identidade pessoal a partir de sua atuação como transformador social. Para Dudziak (2001), esse nível incorpora os demais níveis de competência em informação, pressupondo, além da apropriação

tecnológica, uma mudança nos processos cognitivos e a incorporação de um estado permanente de mudança que é a essência do aprendizado como fenômeno social.

A partir dessa caracterização dos três níveis de competência em informação, pode-se estabelecer uma relação entre esses e as normas de competência em informação da ACRL (2000). Assim, no nível da informação, percebe-se a predominância das normas 1 e 2. Ou seja, a pessoa é capaz de determinar a natureza e nível da informação que necessita acessando-a de maneira eficaz e eficiente, características essas empregadas durante a utilização de mecanismos de busca e o uso de informações em ambientes eletrônicos. Já no nível do conhecimento, observa-se a predominância das normas 3 e 4. Ou seja, nesse nível a pessoa é capaz de avaliar a informação e suas fontes de forma crítica, incorporando a informação selecionada à sua própria base de conhecimentos e ao seu sistema de valores, bem como utilizá-la eficazmente para cumprir um propósito específico, como a elaboração de um produto, o qual pode ser um trabalho escolar, uma resenha, um artigo, etc. No nível da inteligência, observa-se a junção das cinco normas. Desta forma, além das características presentes no nível da informação e do conhecimento, nesse nível a pessoa é capaz também de compreender problemas e questões econômicas, legais e sociais que rodeiam o uso da informação, acessando e utilizando a informação de forma ética e legal. Isto é, o indivíduo consegue ir além do uso técnico das ferramentas de informática e de uso da Internet e alcançar a construção de novos conhecimentos, desenvolvendo o pensamento crítico, a ética e a consciência social, estando atento para a necessidade de aprender constantemente.

5 MÉTODOS E TÉCNICAS DE PESQUISA

De acordo com Mattos (2006), a exclusão digital, tanto na literatura nacional como na internacional, tem sido interpretada apenas em termos quantitativos, sendo incipientes as tentativas de avaliar qualitativamente a inclusão/exclusão digital. Para o autor esse tipo de análise implicaria em

[...] definir alguns conceitos que pudessem medir a capacidade cognitiva dos que entram nas estatísticas simplesmente como digitalmente incluídos. Portanto, tratar-se-ia de avaliar, de forma mais acurada, a capacidade cognitiva dos infoexcluídos, o que implica, em grande medida, medir a capacidade dessas pessoas em transformar informação em conhecimento. (MATTOS, 2006)¹⁷.

Em vista disto, julga-se necessária a realização de estudos que analisem a questão da inclusão digital do ponto de vista dos benefícios que as TICs trazem, ou têm o potencial de trazer aos seus usuários. Esses dados são importantes para o fortalecimento e aperfeiçoamento de iniciativas de inclusão digital, tais como os telecentros comunitários. Por isso propõem-se a utilização das normas da ACRL como tipo ideal para uma investigação qualitativa de inclusão digital. De acordo com Schwartzman (1979) tipos ideais são:

[...] construtos teóricos ou conceituais que tratam de reconstruir a lógica da ação humana em determinado campo de atividade a partir de seus valores e objetivos explícitos, que são depois levados a suas últimas conseqüências lógicas. Os tipos ideais não descrevem a realidade empírica, mas permitem que sejam estabelecidos padrões de comparação e avaliação entre situações concretas e estes modelos. Mais ainda, ao partir de valores e objetivos explícitos, eles permitem entender o sentido da ação, a partir da qual situações historicamente concretas podem ser avaliadas.

Assim, cada norma da ACRL (2000) foi entendida como um tipo ideal, de modo que fosse possível, a partir de um ponto de referência, avaliar as competências informacionais dos usuários dos telecentros pesquisados ao navegar pela Internet.

¹⁷ Documento eletrônico

Tendo em vista as características do estudo, optou-se por uma pesquisa de caráter qualitativo. De acordo com Liebscher (1998), a pesquisa qualitativa é indicada quando o fenômeno em estudo é complexo, de natureza social e não tende à quantificação. Sendo utilizada quando o entendimento do contexto social e cultural é um elemento importante para a pesquisa. Para Richardson (1999), esse tipo de pesquisa também oferece a possibilidade de uma compreensão mais detalhada dos significados e das características das situações apresentadas pelos entrevistados.

Para o pleno alcance dos objetivos de pesquisa propostos, adotou-se o método do estudo de caso. De acordo com Yin (2001), o estudo de caso é a estratégia preferida de pesquisadores que buscam respostas para questões do tipo “como” e “porquê”. Para o autor o estudo de caso segue uma lógica de planejamento, por isso é necessário considerar suas características técnicas no momento de optar por esse método. Para compreensão dessas características, Yin (2001, p. 32) afirma que um estudo de caso “[...] é uma investigação empírica que investiga um fenômeno contemporâneo dentro de seu contexto da vida real, especialmente quando os limites entre o fenômeno e o contexto não estão claramente definidos.” E complementa dizendo que

A investigação de estudo de caso enfrenta uma situação tecnicamente única em que haverá mais variáveis de interesse do que pontos de dados e como resultado, baseia-se em várias fontes e evidências, como os dados precisando convergir em um formato de triângulo, e, como outro resultado, beneficia-se de desenvolvimento prévio de proposições teóricas para conduzir a coleta e a análise de dados.

Além de descrever as características gerais de um estudo de caso, o autor especifica que existem quatro tipos de projetos de estudos de caso, são eles:

- a) projeto de estudo de caso único (holísticos): é aquele que representa o caso decisivo ao testar uma teoria bem-formulada, possui apenas uma unidade de análise e busca apenas a natureza global do evento;
- b) projeto de estudo de caso único (incorporados): é aquele que representa o caso decisivo ao testar uma teoria bem-formulada, mas possui mais de uma unidade de análise, ou seja, considera uma ou várias subunidades dentro do caso único;
- c) projeto de estudo de casos múltiplos (holísticos): é aquele que pode conter mais de um caso único, ou seja, mais de uma área pode ser o objeto de um

estudo de caso individual, no entanto, possuindo apenas uma unidade de análise e buscando apenas a natureza global do evento;

- d) projeto de estudo de casos múltiplos (incorporados): é aquele que pode conter mais de um caso único, ou seja, mais de uma área pode ser o objeto de um estudo de caso individual, e ainda considerar uma ou várias subunidades dentro de cada caso individual.

Neste trabalho realizou-se um estudo de casos múltiplos incorporados, no qual foram analisados dois telecentros, Telecentro Rubem Berta e Telecentro NCC Belém Novo, com características distintas, onde mais de uma subunidade foi considerada em cada caso. Para possibilitar uma maior compreensão do objeto de estudo e pleno alcance dos objetivos deste trabalho, a pesquisa foi dividida em duas etapas. Na primeira etapa, julgou-se necessário realizar um levantamento que permitisse verificar o processo de inclusão digital nos dois telecentros selecionados. Na segunda, foram realizadas entrevistas com observação participante junto a um número reduzido de usuários.

5.1 SUJEITOS DA PESQUISA

Nesse trabalho, realizou-se um levantamento do uso da Internet por usuários dos telecentros comunitários de Porto Alegre, para identificação e avaliação de competências informacionais.

Tendo em vista o caráter qualitativo da pesquisa, na primeira etapa, optou-se por coletar dados de pelo menos 30 usuários de cada Telecentro. Desta forma entre os dias 20 de Dezembro e 5 de Janeiro de 2007, 37 usuários do Telecentro NCC Belém Novo responderam ao questionário. Já no Telecentro Rubem Berta 60 usuários responderam o questionário entre os dias 22 e 26 de Janeiro de 2007, tendo em vista que o Telecentro fechou em 23 de Dezembro de 2006 reabrindo somente em 22 de Janeiro de 2007. A segunda etapa da pesquisa ocorreu entre os dias 12 e 23 de fevereiro, concentrando-se nas competências informacionais dos usuários dos dois telecentros de Porto Alegre.

Conforme mencionamos anteriormente, essa pesquisa pode ser caracterizada como um estudo de casos múltiplos incorporados. Segundo Yin (2001), para estudos de casos múltiplos deve-se seguir a lógica da replicação e não a da amostragem. De acordo com o autor, a replicação consiste em prever resultados semelhantes para cada um dos casos de forma que sejam convergentes e produzam evidências que comprovem a relação entre eles. Assim cada caso deve ser selecionado de forma que seja possível: “[...] a) prever resultados semelhantes (uma replicação literal); ou b) produzir resultados contrastantes apenas por razões previsíveis (uma replicação teórica).”

Quanto aos sujeitos das entrevistas, (segunda etapa da pesquisa) foram selecionados quatro usuários do Telecentro Rubem Berta e dois usuários do Telecentro NCC Belém Novo dentre aqueles que participaram da primeira etapa da pesquisa. Ou seja, os usuários foram selecionados a partir do que responderam no questionário. Na seleção, deu-se preferência aos usuários que indicavam alguma forma de produção de conteúdo para disponibilização na Internet, tais como a existência de uma página pessoal e/ou currículo on-line.

Também foram consideradas variáveis como sexo e escolaridade. Assim, reuniu-se um grupo de usuários com características distintas, mas que apresentavam alguma forma de produção de conteúdos. Sucintamente falando os usuários apresentavam as seguintes características:

Usuário número 1: sexo masculino com nível médio completo;

Usuária número 2: sexo feminino com nível superior completo;

Usuário número 3: sexo masculino com nível médio completo;

Usuária número 4: sexo feminino com nível superior em andamento;

Usuário número 5: sexo masculino com nível superior em andamento;

Usuária número 6: sexo feminino com nível fundamental completo.

O número de sujeitos foi definido a *priori*, mas não foi necessária a ampliação desse número tendo em vista o alcance da saturação dos dados.

5.2 INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Para coleta de dados, da primeira etapa, foi elaborado um questionário (Apêndice A) com questões predominantemente fechadas, no qual buscaram-se tanto dados gerais como dados mais específicos referentes as competências informacionais listadas pela ACRL.

Os questionários foram disponibilizados nos dois telecentros primeiramente em formato eletrônico em 20 de dezembro de 2006. Contudo, tendo em vista o baixo número de respostas nos dois telecentros, optou-se por sua disponibilização em papel. No Telecentro Rubem Berta o questionário eletrônico foi recusado devido a problemas relativos à velocidade da conexão, que dificultava o acesso ao questionário. Já no Telecentro NCC Belém Novo, verificou-se que os usuários foram mais receptivos com a possibilidade de utilizar o questionário impresso.

Com o intuito de atingir e satisfazer os objetivos de pesquisa, optou-se por combinar diferentes técnicas de pesquisa e coleta de dados. Desta forma, a coleta dos dados da segunda etapa foi realizada através da aplicação de entrevistas semi-estruturadas e de observação participante. De acordo com Richardson (1999), a entrevista semi-estruturada é utilizada para descobrir quais aspectos de uma experiência específica causam mudanças nas pessoas. Neste caso, ainda segundo o autor, o pesquisador, por conhecer os aspectos que deseja pesquisar, formula alguns pontos a tratar na entrevista, os quais vão dar origem ao roteiro da mesma.

Assim, as questões da entrevista foram formuladas de modo que possibilitem a identificação e avaliação das competências informacionais dos usuários dos dois telecentros pesquisados, utilizando como tipos ideais os padrões da ACRL (2000) que estabelecem que uma pessoa é competente no acesso e uso da informação quando é capaz de:

- a) determinar o alcance de sua necessidade de informação;
- b) acessar a informação de que necessita de forma eficiente e eficaz;
- c) avaliar a informação e suas fontes de forma crítica, incorporando a informação selecionada à sua própria base de conhecimentos;
- d) utilizar a informação de maneira eficaz para atingir um propósito específico;

- e) compreender a problemática econômica, legal e social que envolve o uso da informação, acessando e utilizando-a de forma ética e legal.

Haguette (1999) esclarece que a observação participante é uma técnica que está mais voltada para a busca dos sentidos do que das aparências das ações humanas, é uma técnica que não aspira a abrangência, busca a profundidade dos dados. Para May (2004, p. 187), “[...] a observação participante emprega a técnica da entrevista não-estruturada como uma parte rotineira da sua prática.” A integração dessas duas técnicas, observação e entrevista, possibilita a coleta de dados que não poderiam ser obtidos através do uso exclusivo de apenas uma delas. De acordo com Whyte¹⁸ (apud May, 2004, p. 187),

A observação guia-nos até algumas das perguntas importantes que queremos fazer aos respondentes, e as entrevistas ajudam-nos a interpretar a significação do que estamos observando. Seja através das entrevistas ou de outros meios de coleta de dados, precisamos colocar a cena observada no contexto, procurando as sanções positivas e negativas potenciais, as quais não são observáveis imediatamente mas podem ser importantes na formatação do comportamento .

A observação participante foi utilizada, sobretudo, para possibilitar a verificação de quais competências informacionais os usuários dos telecentros empregam para acessar, utilizar e produzir conteúdos digitais em rede, bem como para identificar as estratégias por meio das quais eles desenvolvem competências informacionais para lidar com esses conteúdos. Assim, os sujeitos da pesquisa foram convidados a realizar um exercício no qual se solicitou que descrevessem uma situação recente de necessidade de informação e demonstrassem passo a passo como fizeram para satisfazer essa necessidade. A partir disto, solicitou-se também que descrevessem de que forma ou para que fim utilizaram a informação acessada. Adicionalmente, foram oferecidas duas opções de busca de informação para que escolhessem uma, de forma que fosse possível verificar as estratégias utilizadas para a recuperação, seleção e avaliação da informação. A primeira delas foi sobre a implantação de uma rádio comunitária, escolhida por três dos seis entrevistados. E a segunda, sobre cuidados com animais de estimação também escolhida por três dos seis entrevistados. (APENDICE B).

¹⁸ WHYTE, W. F. **Learning from the Field: a guide from experience**. London: Sage, 1984. p.96.

Tendo em vista o papel da produção de conteúdos para a avaliação e identificação de competências informacionais e níveis de inclusão digital, nesta pesquisa ficou decidido que: a produção de conteúdos seria dividida em duas categorias: produção de conteúdos pessoais e produção de conteúdos para a rede. Entende-se por produção de conteúdos pessoais aqueles conteúdos que não têm como objetivo final circular de forma pública e irrestrita na Internet, por exemplo: elaboração de currículos e elaboração de trabalhos escolares. Em contra partida, entende-se por produção de conteúdos para a rede, todos os conteúdos gerados com o objetivo de circular de forma pública e irrestrita na Internet, por exemplo: elaboração de páginas pessoais, elaboração de páginas da comunidade, elaboração de currículos para serem postados em *sites* de busca de emprego, elaboração de *blogs*, entre outros. A diferenciação por categorias de produção de conteúdos justifica-se, ainda, em função da importância desta para o exercício da cidadania, uma vez que, segundo Sorj (2003), boa parte dos conteúdos da Internet está voltada para os usuários de classe média, faltando *sites* dedicados às camadas mais pobres da população, para as quais a produção de conteúdos, que considere suas necessidades culturais e socioeconômicas, é limitada.

5.3 ANÁLISE DOS DADOS

A análise dos dados seguiu a mesma lógica empregada durante a coleta de dados, ou seja, em duas etapas: na primeira foram analisados os dados dos questionários e na segunda, os dados das entrevistas e observação participante.

Os dados dos questionários foram tratados de acordo com Pádua (2000, p. 78), para quem a análise dos dados envolve: “[...] a) classificação e organização das informações coletadas; b) estabelecimento das relações existentes entre os dados; c) tratamento estatístico, quando necessário, dos dados”. Assim, os dados dos questionários foram tabulados e codificados em uma planilha do Excel de forma que ficassem organizados e pudessem ser classificados. Os dados foram classificados em três grandes categorias que facilitaram o tratamento estatístico dos mesmos. São elas:

- a) dados gerais: composto pelas questões referentes a sexo, idade, escolaridade, ocupação;
- b) dados relacionados ao telecentro: composto pelas questões referentes a frequência, horário de frequência, finalidade da frequência, tempo de acesso e participação em cursos;
- c) dados sobre competências informacionais: composto pelas questões referentes a busca de informação na Internet, existência de dificuldades para encontrar informações, seleção da informação, locais de busca de informação além da Internet, avaliação da informação, atitude em relação aos textos encontrados na Internet, produção de conteúdo para Internet, sites mais acessados e disponibilidade para participar da segunda etapa da pesquisa.

Para a análise dos dados da segunda etapa, utilizou-se a técnica da análise de conteúdo que, de acordo com Bardin (1977), consiste em um conjunto de técnicas de análise das comunicações que visa obter, através de procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens, indicadores (quantitativos ou não) que possibilitem a inferência de conhecimentos relativos às condições de produção/recepção das mensagens. O autor divide a análise de conteúdo em três fases: “[...] pré-análise, análise do material e tratamento dos resultados.” (BARDIN, 1977, p. 95).

A pré-análise é a fase em que ocorre a organização das idéias no intuito de operacionalizá-las e sistematizá-las através da leitura superficial do material e da escolha dos documentos de estudo. Nessa fase realizou-se a transcrição das entrevistas e a leitura flutuante do texto que “[...] consiste em estabelecer contato com os documentos a analisar e em conhecer o texto deixando-se invadir por impressões e orientações.” (BARDIN, 1977, p. 96).

A análise do material, ainda de acordo com Bardin (1977), consiste em codificar, categorizar e quantificar a informação. Assim, realizou-se a categorização do conteúdo das entrevistas, obtendo-se 14 categorias, são elas:

- a) motivações para busca de informação;
- b) comportamento diante da facilidade ou dificuldade para encontrar a informação;
- c) forma de navegação pela Internet;
- d) expressão de necessidades de informação;

- e) sistemas de recuperação da informação;
- f) estratégias de recuperação da informação;
- g) critérios de seleção da informação;
- h) critérios de avaliação da informação;
- i) confiabilidade da informação;
- j) percepção dos usuários em relação a organização da informação;
- k) atitude em relação aos textos encontrados na Internet;
- l) produção de conteúdo para Internet;
- m) acesso e uso ético da informação disponível na Internet e
- n) habilidades desenvolvidas a partir da frequência ao telecentro.

A partir do estabelecimento das categorias, realizou-se o tratamento dos resultados, que consistiu na interpretação dos dados levantados durante a pré-análise e análise do material. Desta forma, os resultados obtidos foram discutidos a partir da literatura apropriada e, quando necessário, foram escolhidas algumas partes representativas das falas dos entrevistados para fazerem parte do corpo do trabalho. A partir do agrupamento das falas e das categorias, procedeu-se a integração dos resultados obtidos durante as duas etapas da pesquisa (questionários e entrevistas com observação participante) para apresentação dos resultados.

5.4 LIMITES DA PESQUISA

É considerado um limite da pesquisa o fato de tratar-se de um estudo qualitativo, o que impossibilita a generalização de seus resultados. Outro fator limitante foi a baixa aceitação do questionário eletrônico por parte dos usuários dos dois telecentros pesquisados e o fechamento do Telecentro Rubem Berta no final de dezembro de 2006, o que ocasionou o atraso na coleta de dados.

6 ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Os resultados obtidos nas duas etapas da pesquisa são apresentados da seguinte forma: primeiro os dados gerais dos usuários e os dados específicos dos Telecentros, os quais foram coletados através dos questionários; segundo os resultados relacionados a competência em informação que são apresentados de forma integrada. Ou seja, tanto os resultados obtidos nos questionários como os obtidos nas entrevistas e observação participante.

A partir da análise da primeira parte do questionário, verificou-se que dos 37 usuários do Telecentro NCC Belém Novo que participaram da pesquisa, 60 % eram do sexo feminino e 40% do sexo masculino. Dentre eles, 67% estão fazendo ou já fizeram algum curso no telecentro e 32% não. Em relação à idade, houve pelo menos um respondente de cada faixa etária. Já no Telecentro Rubem Berta verificou-se que dos 60 usuários que participaram da pesquisa 45 % eram do sexo masculino e 35% do sexo feminino. Dentre eles, 52% estão fazendo ou já fizeram algum curso no telecentro e 48% não. Em relação à idade, participaram usuários de todas as faixas etárias. Porém, como podemos observar no gráfico 1, a maior parte dos respondentes do Telecentro Rubem Berta está na faixa etária de 16 a 20 anos e no Telecentro Belém Novo na faixa etária de 11 a 15 anos.

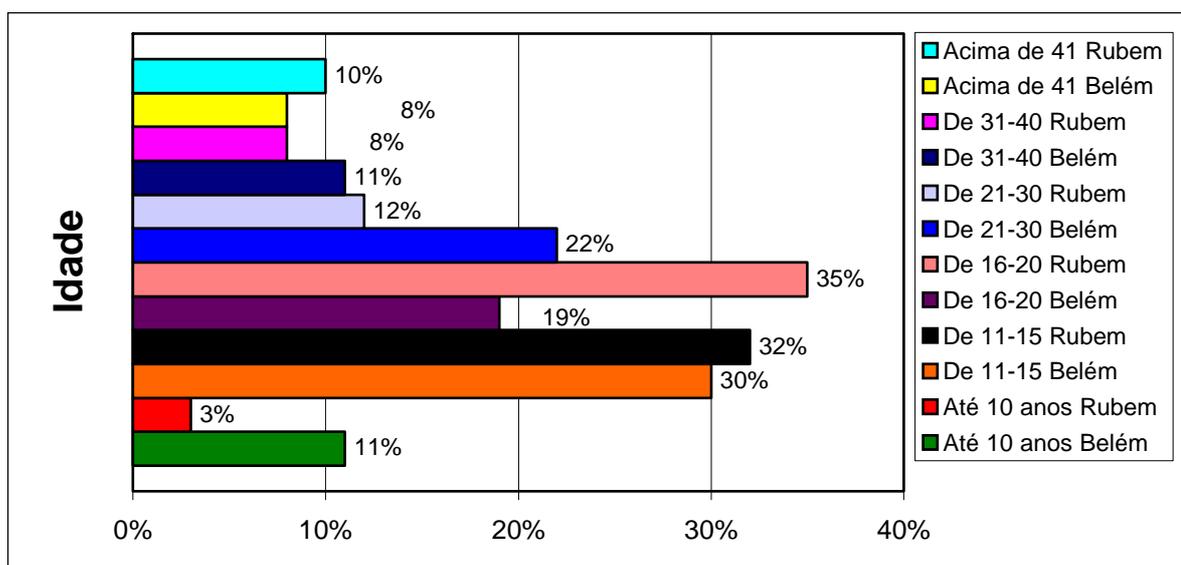


Gráfico 1 – Idade

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à escolaridade, no Belém Novo, há o predomínio de pessoas com ensino fundamental incompleto. No Rubem Berta, também há o predomínio de usuários com ensino fundamental incompleto. Porém, também se destaca a presença significativa de usuários com ensino médio incompleto e completo, conforme se pode observar no gráfico 2.

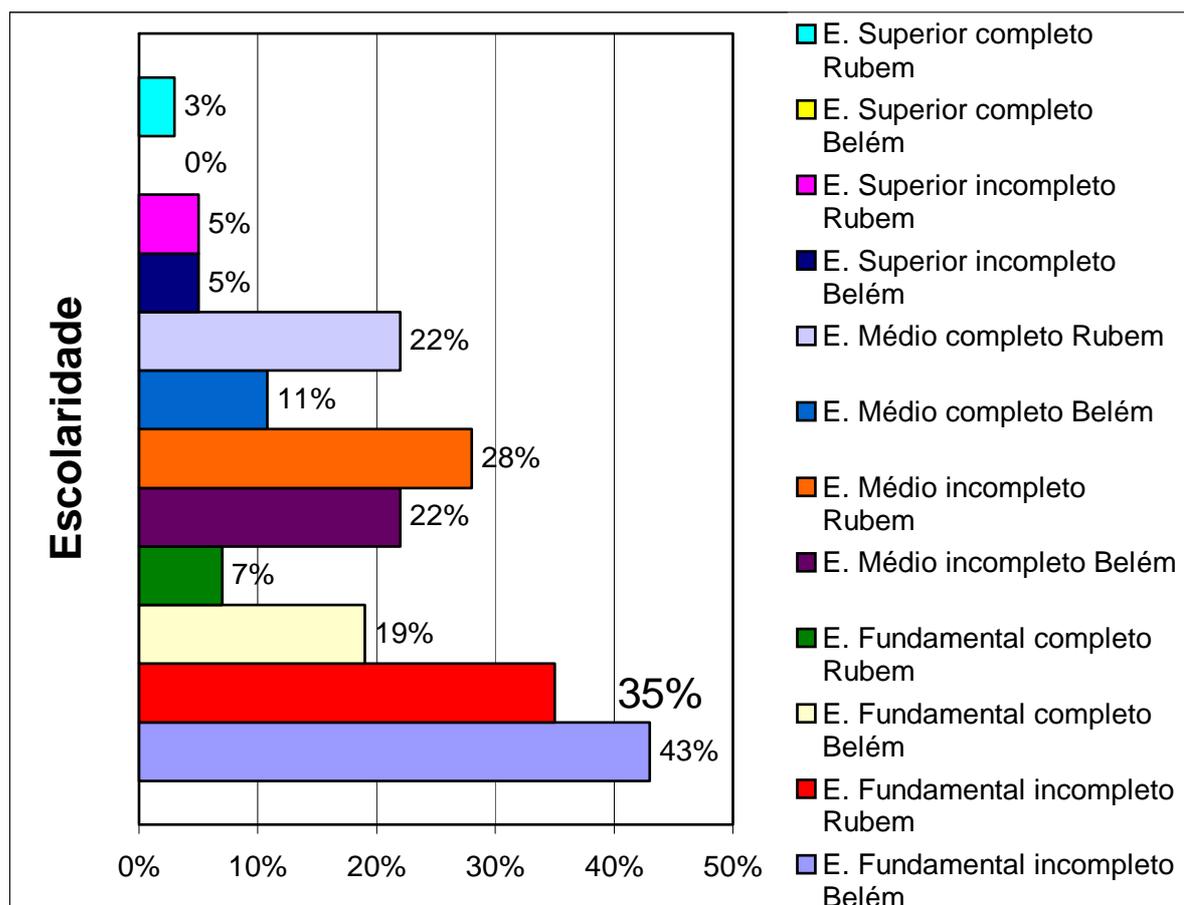


Gráfico 2 – Escolaridade

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto à profissão/ocupação dos usuários, no Belém Novo verificou-se a predominância de estudantes e pessoas desempregadas. Contudo, de acordo com a Classificação Brasileira de Ocupações de 2002 (CBO), verificou-se que os 27% dos respondentes que tinham uma ocupação profissional pertenciam aos grupos 4, 5, 6 e 7 da CBO, sendo que a maior parte deles, 11%, pertencem ao grupo 5, ou seja, trabalham na área de prestação de serviços: são vendedores do comércio, vigilantes, auxiliares de cozinha e balconista de lanchonete; 5% pertencem ao grupo 7, referente a famílias ocupacionais da indústria que desempenham trabalhos artesanais, tais como artesãos e revisores de produção. Na CBO, esses últimos são

identificados como revisores de fios (produção têxtil); 2,7% pertencem ao grupo 4, referente aos serviços administrativos, tais como secretárias e recepcionistas e 2,7% pertencem ao grupo 6, referente aos trabalhadores do setor agropecuário, florestal, da caça e pesca, onde estão situados os jardineiros.

No Rubem Berta, também se verificou a predominância de estudantes e pessoas desempregadas. Contudo, a partir da CBO (2002), verificou-se que os 12% dos respondentes que mencionaram possuir uma ocupação profissional pertenciam a grupos bem distintos da CBO, tais como os grupos, 1, 2, 3, 5, 7 e 9, não havendo a predominância de nenhum deles. Observou-se a existência de usuários do grupo 1, ou seja, dirigentes de instituições: aqui no caso um coordenador de escola infantil; de um usuário do grupo 2, que se refere à área das ciências e das artes, onde estão classificados os contadores; de um usuário do grupo 3, que se refere aos técnicos de nível médio, onde estão classificados os auxiliares de serviços jurídicos; um usuário do grupo 5, referente à área de prestação de serviços, onde estão classificados os vigilantes; um usuário do grupo 7, referente a famílias ocupacionais da indústria que desempenham trabalhos artesanais, onde também estão classificados os auxiliares de serviço no aeroporto; e um usuário do grupo 9, que se refere aos trabalhadores ligados aos serviço de manutenção e reparo, tais como os auxiliares de serviços gerais, como se pode verificar no gráfico 3.

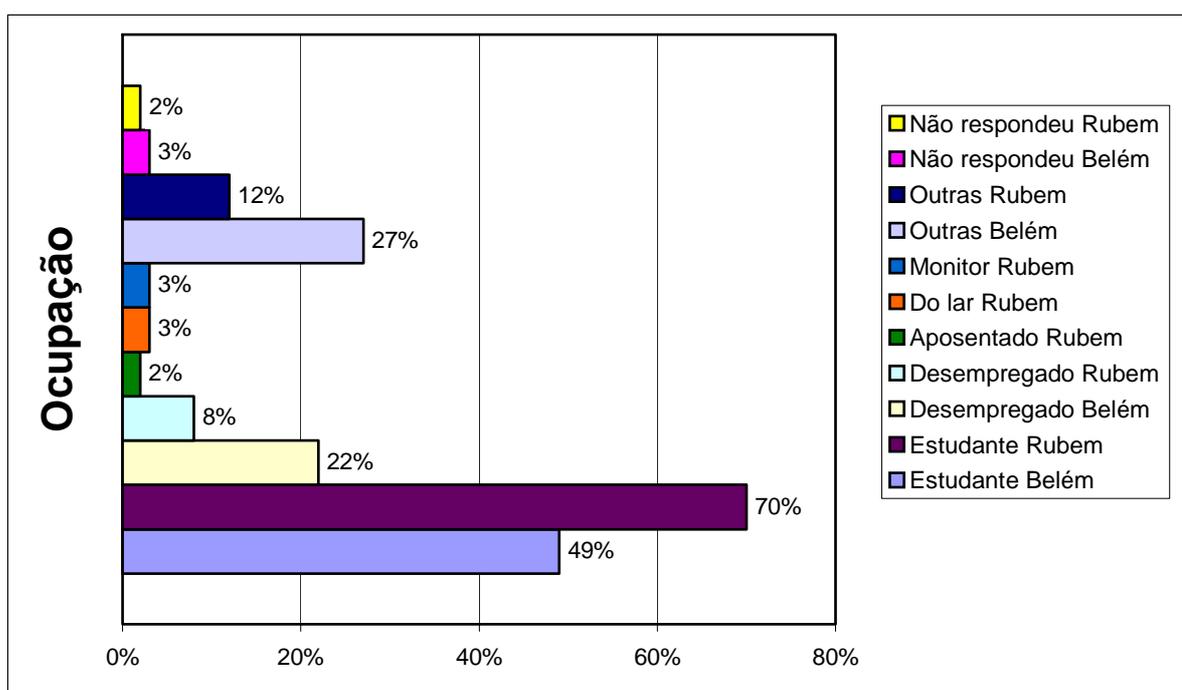


Gráfico 3 – Ocupação
Fonte: Dados da pesquisa

Ao que se refere à frequência ao telecentro, verificou-se que a maior parte dos usuários do NCC Belém Novo o frequenta pelo menos 3 vezes por semana. Isso deve-se ao fato de que grande parte dos respondentes frequentam os cursos oferecidos pelo telecentro. Na categoria outra, 14%, estão aqueles usuários que costumam ir todos os dias, bem como aqueles que raramente comparecem ao telecentro. No Telecentro Rubem Berta, a maior parte dos usuários também o frequenta pelo menos 3 vezes por semana. Na categoria outra, 23%, estão aqueles usuários que costumam ir todos os dias, bem como aqueles que raramente comparecem. Contudo, há uma parcela significativa dos usuários que frequentam o telecentro pelo menos duas vezes por semana, como se pode observar no gráfico 4.

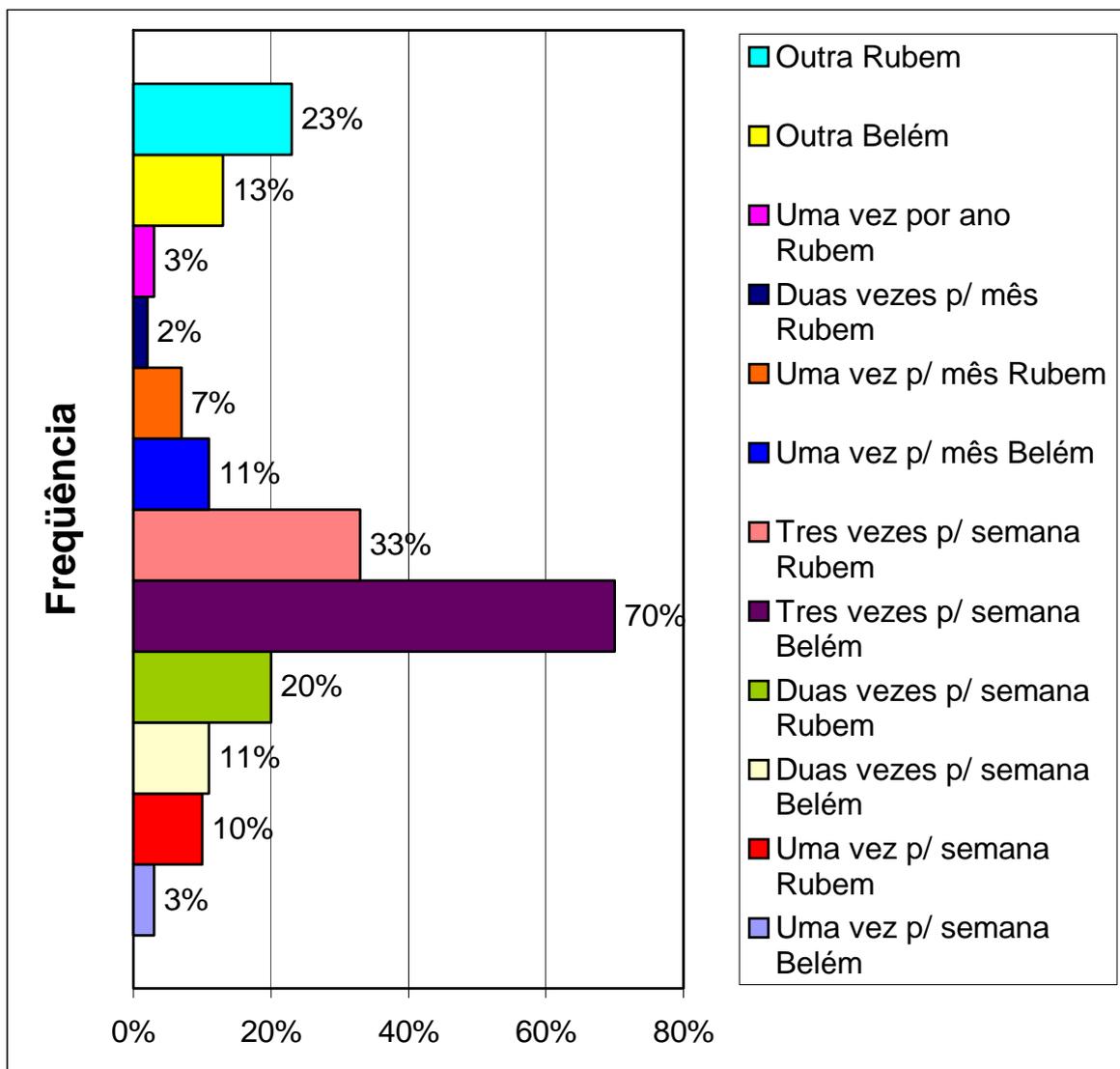


Gráfico 4 – Frequência

Fonte: Dados da pesquisa

Quanto ao período, em ambos os Telecentros a tarde é o período do dia de maior frequência, como se pode observar no gráfico 5. No entanto, no Telecentro Rubem Berta, também há o predomínio de respondentes que freqüentam o Telecentro durante o turno da manhã.

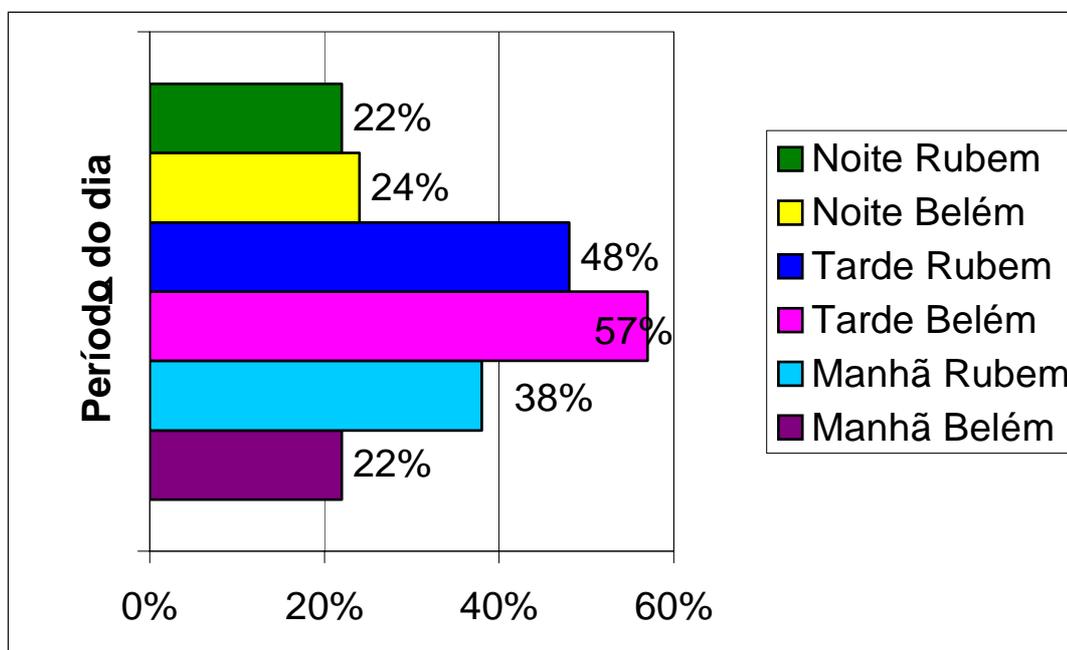


Gráfico 5 – Período do Dia

Fonte: Dados da pesquisa

Em relação à finalidade da frequência ao Telecentro Belém Novo, observou-se uma grande diversidade de objetivos. Contudo as atividades relacionadas à capacitação (curso presencial), comunicação (e-mail), e entretenimento (Orkut) foram as que obtiveram maior destaque como se pode verificar no gráfico 6. Já as opções pagamento de contas, marcar consulta ou perícia INSS, elaboração de jornal da comunidade, declarar imposto de renda, renovar o CPF, curso de ensino à distância e outras não foram citadas nenhuma vez.

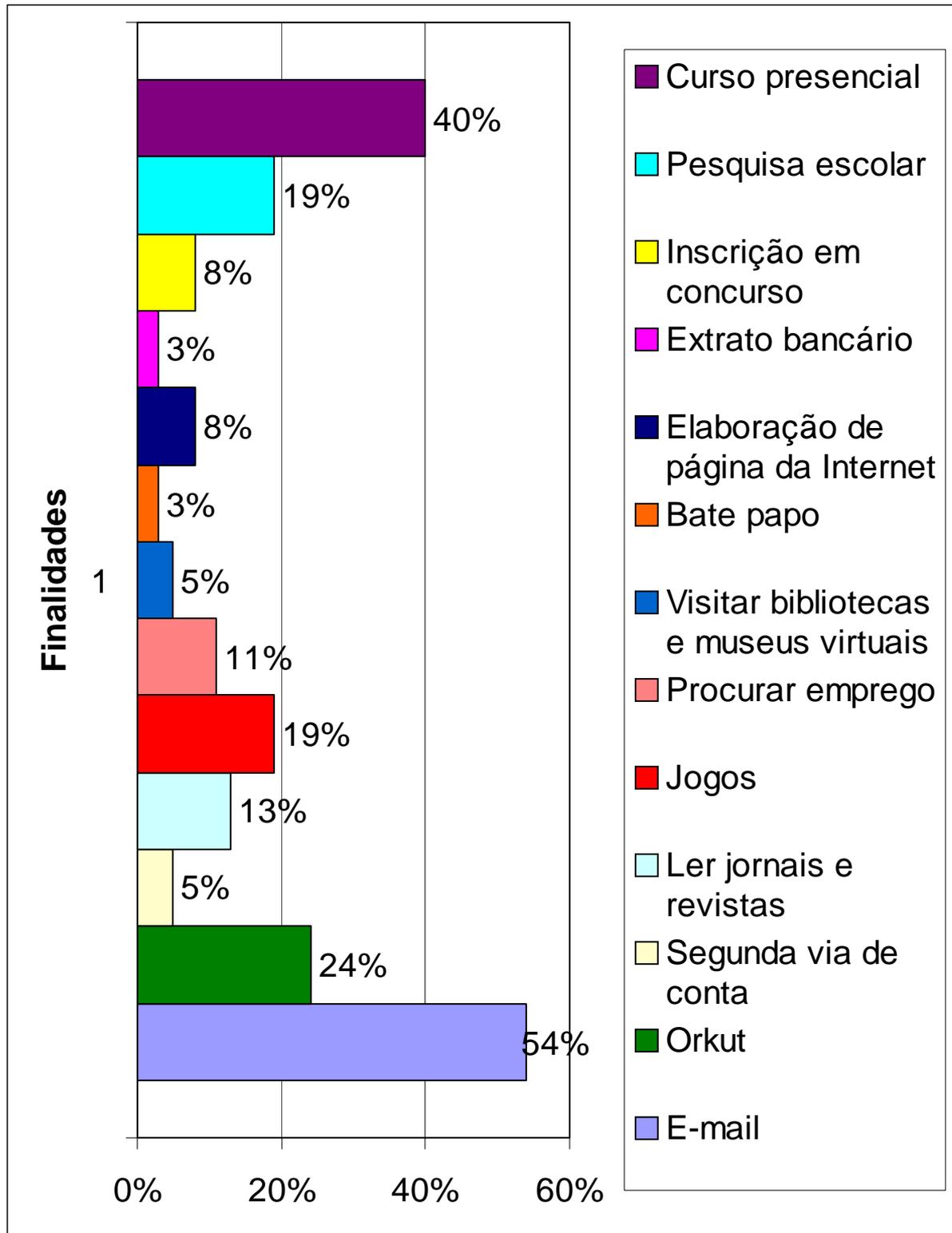


Gráfico 6 – Finalidades - Belém

Fonte: Dados da pesquisa

No Telecentro Rubem Berta, em relação à finalidade da frequência ao telecentro, também observou-se uma grande diversidade de objetivos. Contudo as atividades relacionadas ao entretenimento (Orkut e jogos) e à comunicação (e-mail)

foram as que obtiveram maior destaque, como se pode observar no gráfico 7. Já as opções pagamento de contas, segunda via de contas, elaboração de jornal da comunidade e curso presencial não foram citadas nenhuma vez.

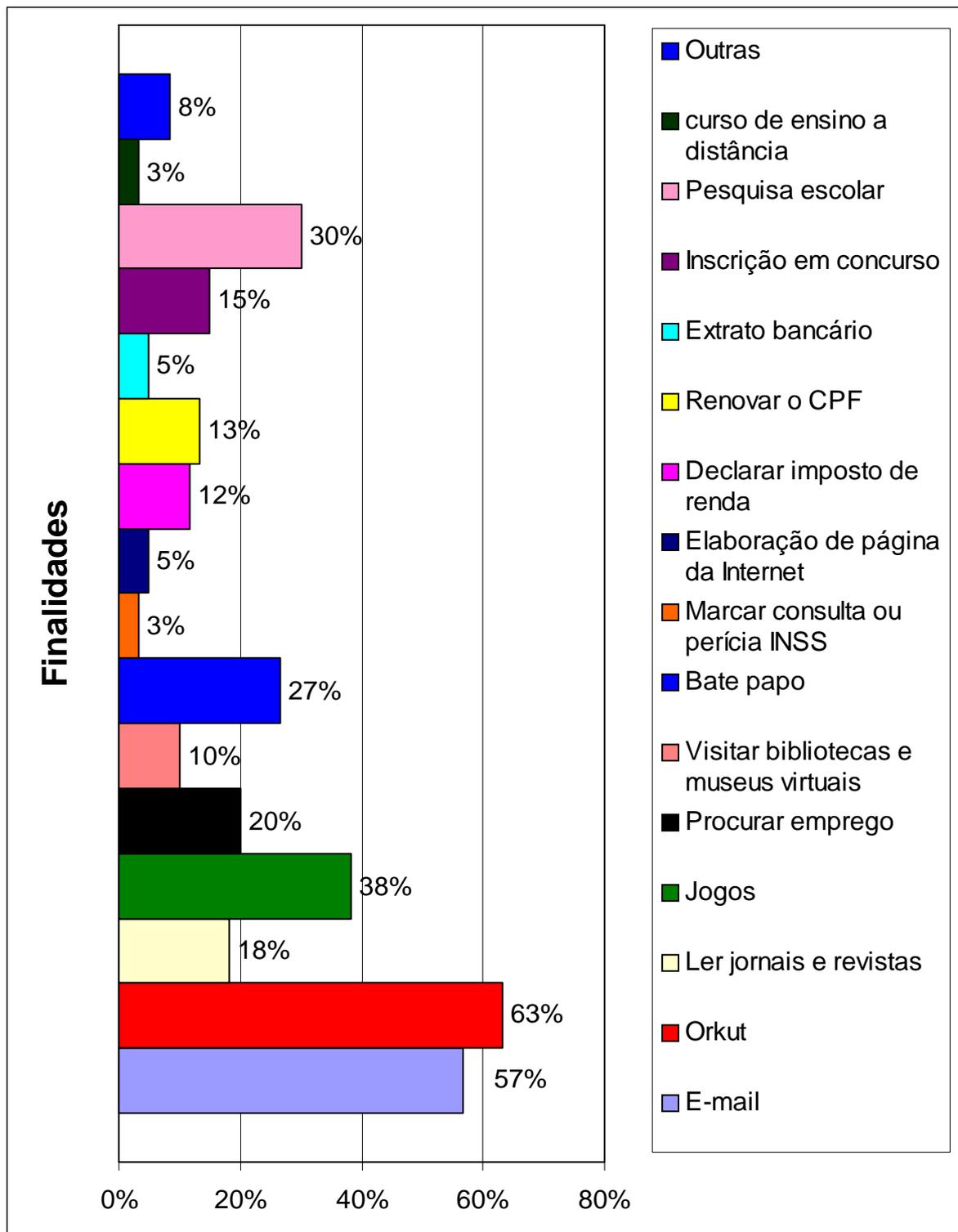


Gráfico 7 – Finalidades – Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

Quando questionados se o tempo de acesso disponibilizado pelo telecentro era suficiente para atingir seus objetivos, a maior parte dos respondentes, do Telecentro Belém Novo, 89%, disse estar satisfeita, contra apenas 11% que gostariam de mais tempo de acesso. Já no Telecentro Rubem Berta, a parcela de usuários que gostariam de um tempo maior de acesso é mais significativa, 27%. Porém a maioria dos respondentes, 73%, disse estar satisfeita com o tempo de acesso disponível.

Concluída a apresentação dos resultados obtidos apenas através dos questionários, são apresentados os resultados relacionados à competência em informação.

Os resultados, obtidos por meio dos questionários e de entrevista e observação participante, permitiram que fossem verificados aspectos mais específicos do comportamento dos usuários diante do acesso à informação. O conjunto de questões possibilitou a visualização do comportamento dos usuários no ato de buscar, selecionar e avaliar as informações, bem como identificar o que fazem com as informações que acessam, atividades essas que estão relacionadas às normas 2 e 3 da ACRL (2000). Permitiram, ainda, verificar que estratégias os participantes da pesquisa utilizam para estruturar uma busca de informação e que alternativas empregam quando não encontram o que buscam na Internet, bem como, identificar se esses usuários utilizam as informações que buscam para a construção de novos conteúdos para disponibilizar na Internet, atividade relacionada à norma 4 da ACRL (2000). Finalmente verificaram-se os sites mais acessados por esse grupo de usuários e quais habilidades eles acreditam que desenvolveram a partir da frequência ao telecentro.

Desta forma, observou-se que o recurso mais utilizado pelos usuários de ambos os telecentros para a realização de uma busca de informação na Internet são os motores de busca, sobretudo o *Google*. Contudo, a indicação dos monitores para auxiliar na busca das informações também foi bastante significativa como se pode observar nos gráficos 8 e 9.

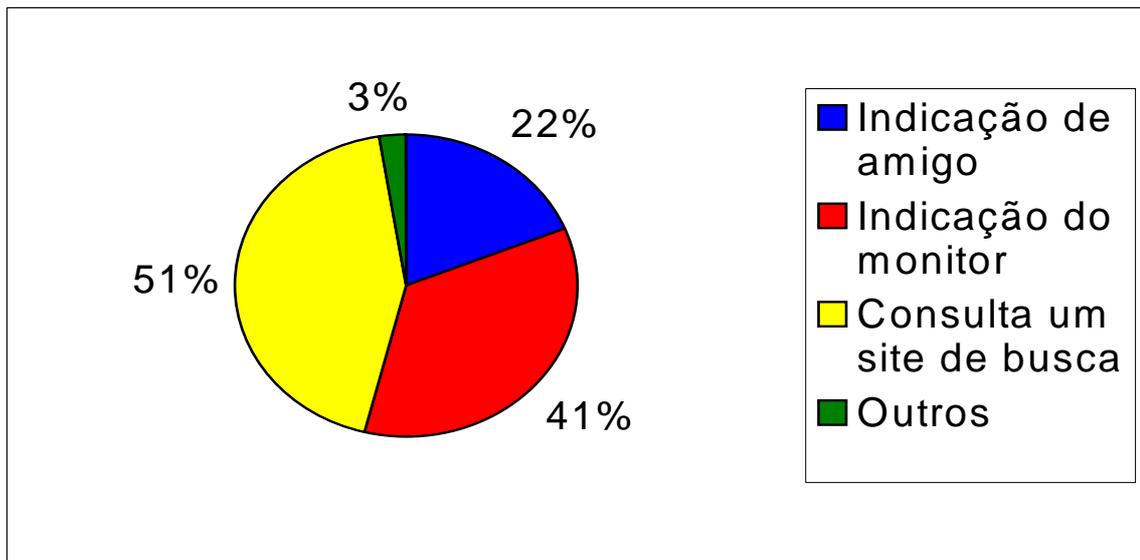


Gráfico 8 – encontrar Informações - Belém

Fonte: Dados da pesquisa

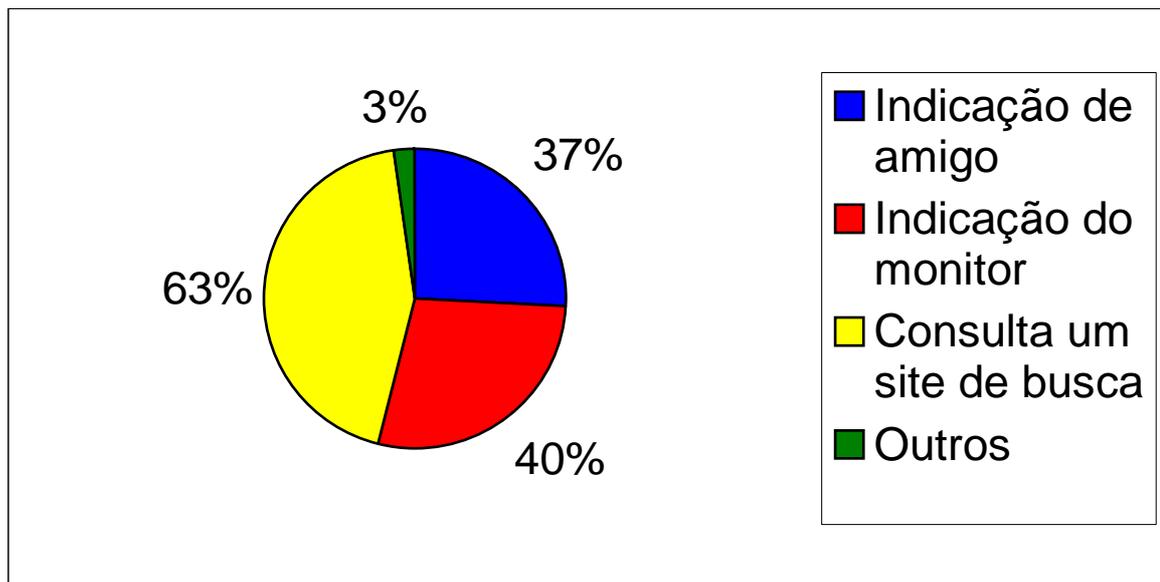


Gráfico 9 – encontrar Informações – Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

Durante a realização das entrevistas confirmou-se a predominância da utilização do mecanismo de buscas do Google. E quando questionados se utilizavam outro também, quatro entrevistados responderam que utilizam o mecanismo de buscas do Yahoo, o Cadê. Um dos entrevistados mencionou que chega a utilizar mais de dois mecanismos, conforme os resultados de busca obtidos.

Dentre as estratégias utilizadas, observou-se que de um modo geral os usuários utilizam palavras-chave para a realização das buscas. Termos simples como animais de estimação, veterinária e rádio comunitária. Apesar de não utilizarem estratégias de busca mais elaboradas, com o uso de operadores booleanos, todos os entrevistados conseguiram recuperar informações sobre o tema que escolheram.

Dentre os seis entrevistados, três foram mais persistentes e reelaboraram os termos de busca mais de uma vez. Especificamente em relação às estratégias utilizadas, conseguem perceber quando ampliar ou restringir a busca. O usuário número três, por exemplo, em sua primeira tentativa, utilizou o termo “animais de estimação” e como o resultado foi muito amplo, refez sua busca utilizando a expressão “como cuidar de um coelho?”. E, finalmente, como ainda não havia recuperado o que queria, refez a busca utilizando um termo um pouco mais amplo, “criação de coelho”. Já o usuário número 5 começou a busca com um termo um pouco mais genérico e foi especificando a cada tentativa, chegando a utilizar frases inteiras. Primeiramente utilizou a expressão “como construir uma rádio”, depois “como construir uma rádio comunitária”, para chegar a “quero fazer uma rádio comunitária”, e finalmente “rádios comunitárias de POA”.

Dentre os entrevistados apenas um optou por realizar sua busca também em um diretório, todos os demais utilizaram somente palavras-chave no Google e no Cadê. Esse usuário, o de número 1, ao descrever como faria para recuperar informações sobre rádio comunitária disse:

Buscaria no Google e no Ministério das Comunicações. Iria no Ministério antes do Google. Usaria o Achei também, no índice entraria em tecnologia e se não encontrasse entraria em outro [assunto do índice] e se não encontrasse iria fazer a busca por palavra-chave.

Ao demonstrar sua busca no Achei o usuário explicou “a tela de busca desse já vem dividida em áreas do conhecimento. É mais específica, o Google não [...]”. Quando questionado sobre qual tipo de busca preferia realizar, o usuário respondeu: “prefiro fazer buscas por uma área mais específica, acho que facilita.” Isso demonstra a capacidade do usuário em empregar diferentes estratégias em mecanismos de busca diferentes, adaptando-se às características intrínsecas de cada mecanismo para a obtenção de uma resposta.

Os resultados dos questionários chamam a atenção também para a importância do trabalho do monitor no telecentro, tendo em vista que eles atuam como fonte de referência para os usuários, não só para esclarecer dúvidas técnicas, mas como formadores de opinião (*gatekeepers*). Isso reforça a necessidade de investimento na capacitação desses monitores, tendo em vista que os usuários dos telecentros acabam reproduzindo em seu comportamento de busca, uso, seleção e avaliação da informação as práticas aprendidas com eles. É fundamental que iniciativas de inclusão digital, quando planejadas e implementadas, considerem o papel do monitor junto aos usuários. É imprescindível, para o sucesso e sustentabilidade da iniciativa, pensar em formas de capacitação contínua e de diminuição da rotatividade dos monitores dos Telecentros.

Outro aspecto importante é que apenas 16% dos respondentes do Telecentro Belém Novo admitiram empregar mais de uma das alternativas oferecidas, destacando-se a utilização do motor de busca junto com a indicação do monitor. Já no Telecentro Rubem Berta, 36% mencionaram empregar mais de uma das alternativas, destacando-se nesse caso, além da utilização do motor de busca junto com a indicação do monitor, a utilização do motor de busca junto com a indicação de amigos.

A busca pela opinião de outras pessoas para auxiliarem na tomada de decisão também se destacou durante as entrevistas. Quatro dos entrevistados mencionaram procurar uma pessoa, fonte de referência, que pudesse auxiliá-los. Os três usuários que optaram pelo tema da rádio comunitária disseram que também procurariam conhecer uma rádio comunitária para conversar sobre o assunto. Eles argumentam: “[...] uma rádio, pra ir conhecer, ver como é que funciona. Isso tudo é importante. [...] pegaria informação com quem já montou” (Usuário número 5); “Também procuraria uma outra rádio comunitária que já foi implantada que daí poderiam dar pra gente mais ou menos os passos direitinho, né, que a gente deveria tomar” (Usuário número 1).

Eu ia procurar uma rádio que fosse igual. Também procuraria a parte governamental e também de amigos, porque tenho que buscar também pessoas que conhecem esse assunto, né, que eu sou leiga no momento. Então tenho que buscar pessoas que estão envolvidas com isso, contatos. né. (Usuária número 4).

Dentre os parâmetros oferecidos pela ACRL, quanto mais alternativas o usuário conseguir agregar à sua estratégia de busca, mais competente informacionalmente ele é. A norma também destaca a importância de pedir auxílio a outras pessoas, normalmente especialistas, para a resolução de problemas.

Quando questionados se tinham alguma dificuldade para encontrar informações na Internet, a maior parte dos respondentes do Telecentro Belém Novo, 78%, respondeu que não. Apenas 22% dos respondentes admitiram ter algum tipo de dificuldade, a maioria delas justificadas pelo fato de ainda estarem aprendendo a usar o computador. Dentre os que expressaram sua dificuldade de forma mais objetiva, verificou-se que as dificuldades estão relacionadas à busca de informação em si, ou seja, não conseguem encontrar e entrar nos sites que querem.

No Telecentro Rubem Berta, 90% dos respondentes afirmaram não ter qualquer tipo de dificuldade para encontrar informações. Apenas 10% admitiram ter alguma dificuldade, contudo sem maiores especificações. Um dos respondentes atribuiu essa dificuldade à conexão lenta do local.

Em relação à seleção da informação recuperada através dos motores de busca, verificou-se que a maior parte dos respondentes do Telecentro Belém Novo, 48%, pede auxílio ao monitor para decidir quais sites irá acessar, como se pode verificar no gráfico 10. Apenas um usuário, admitiu empregar mais de uma das alternativas, combinando a indicação de amigos com os primeiros resultados oferecidos pelos sites de busca. Dentre os 14% que disseram utilizar outras formas de seleção, percebeu-se uma certa dificuldade de responder a pergunta, tendo em vista que ainda não sabiam muito bem como utilizar os recursos disponíveis na Internet. Alguns disseram que nunca fizeram isso ou que não fazem buscas sozinhos. Um deles disse optar por aquele site “que responde melhor” à sua busca.

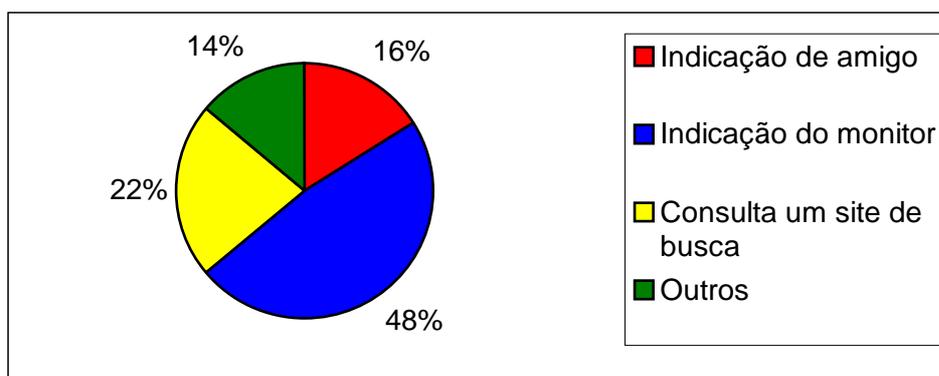


Gráfico 10 – Seleção da Informação Belém

Fonte: Dados da pesquisa

Já no Telecentro Rubem Berta, a maior parte dos respondentes mencionou que seleciona os primeiros resultados oferecidos pelos motores de busca, como se pode observar no gráfico 11. Contudo, verificou-se que a indicação do monitor e de amigos também é uma alternativa bastante utilizada.

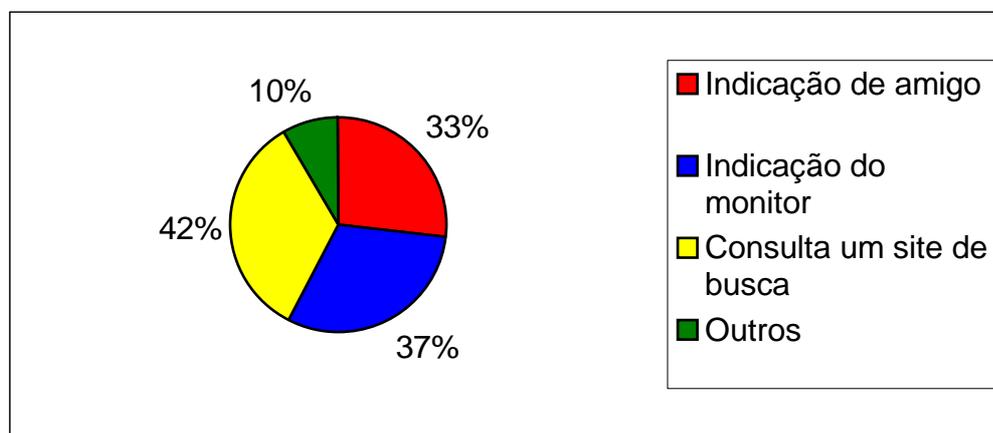


Gráfico 11 – Seleção da Informação - Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

Além disso, 23% mencionaram utilizar mais de uma das alternativas oferecidas, destacando-se a utilização concomitante de indicação de amigos e do monitor. Dentre os 10% que disseram utilizar outras formas de seleção, pôde-se verificar a realização de uma navegação intuitiva pela Internet, sem critérios claros de seleção da informação, como se pode observar em algumas respostas dos questionários: “vejo o que me interessa”, “a que achar melhor” e “o que melhor explica o que procuro.”

Essa falta de critérios de seleção também se evidenciou durante as entrevistas. Quando questionados sobre que critérios utilizavam para selecionar os sites que iriam acessar, cinco dos entrevistados mencionaram que vão lendo os resultados oferecidos pelos mecanismos de busca. Ou seja, na prática o que fazem é procurar na lista dos resultados, a partir do topo em ordem descendente, os termos que eles utilizaram em sua busca, conforme podemos observar nas falas de alguns entrevistados:

- a) “seria aquilo que estivesse mais próximo do que eu tô procurando” (Usuária número 4);
- b) “Normalmente eu leio o cabeçalho [...], normalmente eu vou lendo aqui ó [apontando a lista], depois o que me interessa eu vou rolando a página, até encontrar alguma coisa que eu queira.” (Usuária número 2);

- c) “Agora eu vou de acordo com o que quero.” (Usuário número 3);
- d) “Daí eu vou ter que abrir várias aqui [apontando os *links* apresentados na lista de resultados] até achar alguma que responda bem o que eu tô procurando.” (Usuário número 5);
- e) “Apresentou a frase que eu estava procurando” (Usuário número 1).

A partir da constatação de que a maioria dos entrevistados restringem seu olhar apenas à presença ou ausência dos termos de busca na lista dos resultados, rolando a página, pode-se perceber aquilo que Santaella (2004) classifica como atitude de um internauta detetive, que corresponde ao usuário leigo,

[...] aquele que faz experimentação tendo em vista a coerência organizativa de sua busca. [...] Seu método, cujas regras vão se construindo no ato mesmo da busca, é o do estado de alerta para as pistas, o do farejamento de indícios. (SANTAELLA, 2004, p. 111).

Poucos têm o hábito de refinar suas buscas adicionando termos mais específicos. O usuário número 5, que ao descrever a busca de uma necessidade real de informação, utilizou uma estratégia para restringir os resultados a uma determinada área do conhecimento, ao realizar a busca sugerida, sobre rádio comunitária, não empregou a mesma estratégia de filtragem dos resultados. Quando questionado sobre isso, ele respondeu: “Nunca tentei. Quando é sobre um assunto que eu conheço eu já tenho uma técnica construída.” Isso indica que mesmo usuários mais experientes ficam inseguros diante da perspectiva de buscar informações sobre um tema que não dominam. Santaella (2004) também explica que mesmo os internautas mais experientes, quando surpreendidos por uma informação inesperada - o que nós entendemos aqui como uma necessidade de informação - voltam a apresentar traços de uma navegação errante, seguida pela busca de pistas. Essas características são apresentadas por, respectivamente, internautas inexperientes e internautas leigos¹⁹.

¹⁹ De acordo com Santaella (2004, p. 70) existem três tipos de usuários da Internet: o experto, o leigo e o novato ou inexperiente. O experto, tem uma visão geral dos meios e fins, podendo realizar a maior parte das operações de navegação sem encontrar dificuldades, geralmente já possuindo rotas de navegação definidas, o que diminui sua necessidade de realização de buscas; o inexperiente, por outro lado, navega de forma aleatória, sem objetivo definido; enquanto que o leigo aplica regras situacionais para diminuir a aleatoriedade de suas escolhas, aprendendo com suas experiências e transformando seus sucessos em regras a serem seguidas.

Ao entrarem nos sites que selecionaram, observou-se que os entrevistados não apresentam dificuldades para navegar entre os menus disponíveis, o que indica que conseguem perceber de que forma a informação está organizada e que esta pode estar dividida por áreas do conhecimento. Mesmo a usuária mais inexperiente do grupo, a de número 6, apesar de ter utilizado um termo de busca bastante genérico para o tema de pesquisa que escolheu, conseguiu encontrar um *site* e ao entrar nele localizar o que buscava. Ela utilizou o termo “veterinária” em sua busca e dentre os resultados obtidos selecionou o primeiro da lista que destacava a palavra “saúde animal” justificando: “Acho que esses sites vão me dar algumas informações, que no caso é pra saber da saúde do animal?” Ou seja, a usuária ampliou sua busca, mas percebeu a relação entre o termo utilizado e a resposta oferecida, sem perder seu foco. Ao entrar no *site*, seguiu navegando sem dificuldades e selecionou a opção “cães” do menu, a partir dali verificou uma lista de doenças de cães. Mesmo de forma precária, a usuária conseguiu percorrer todo o caminho desde a busca até a resposta sem se perder, fato esse que se repetiu com todos os entrevistados.

Grande parte dos usuários do Telecentro Belém Novo que participaram da pesquisa, quando questionados sobre o que fazem ou onde procuram por informação quando não encontram o que buscam na Internet, responderam que perguntam a professores, como se pode verificar no gráfico 12. Mais uma vez percebe-se o quanto os usuários se apoiam na opinião de outras pessoas que eles julgam melhor preparadas para auxiliá-los na satisfação de suas necessidades de informação. No caso do Belém Novo, verificou-se que os usuários consideram os monitores como professores, uma vez que a estrutura dos cursos oferecidos por esse telecentro lembram de fato uma sala de aula, com a abordagem de conteúdos adicionais, além dos técnicos, tais como, português e literatura. Outro fator a ser destacado, é que apenas 5% dos usuários mencionaram combinar mais de uma alternativa de busca. Dentre elas estão perguntar a amigos e professores ou perguntar para professores e observar a existência de autoria.

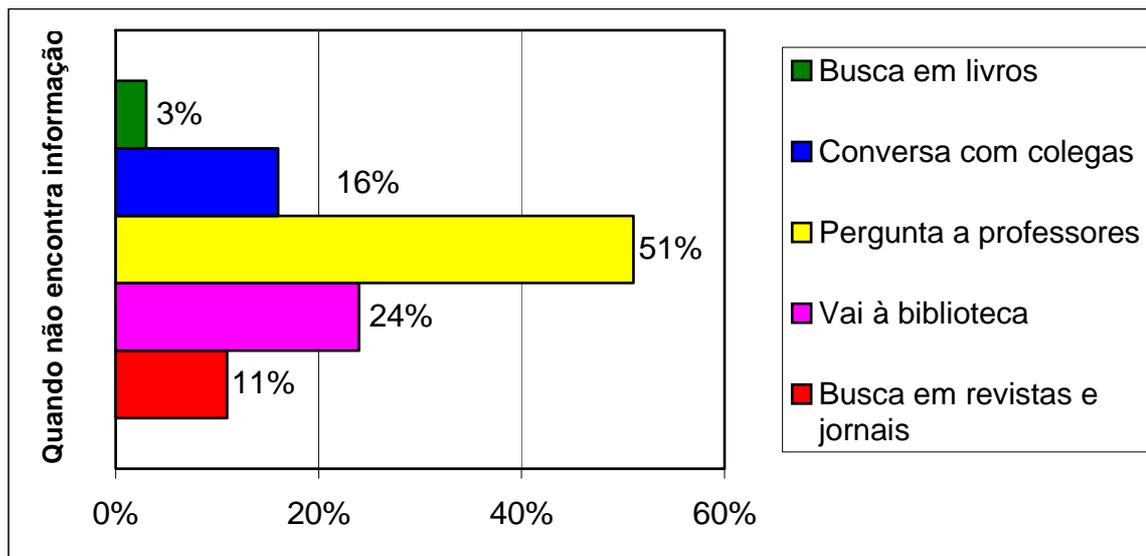


Gráfico 12 – Não Encontra a Informação – Belém

Fonte: Dados da pesquisa

Já no Telecentro Rubem Berta, a maior parte dos participantes da pesquisa, 55%, respondeu que vão a uma biblioteca, além de perguntarem a professores, conversarem com colegas e buscarem em livros, como se pode verificar no gráfico 13. Nessa questão, 37% dos respondentes mencionaram empregar mais de uma das alternativas oferecidas e, dentre esses usuários, 17% revelaram utilizar três ou mais das alternativas. As combinações mais utilizadas por esses usuários foram: pergunta a professores, conversa com colegas, busca em livros e ir a uma biblioteca.

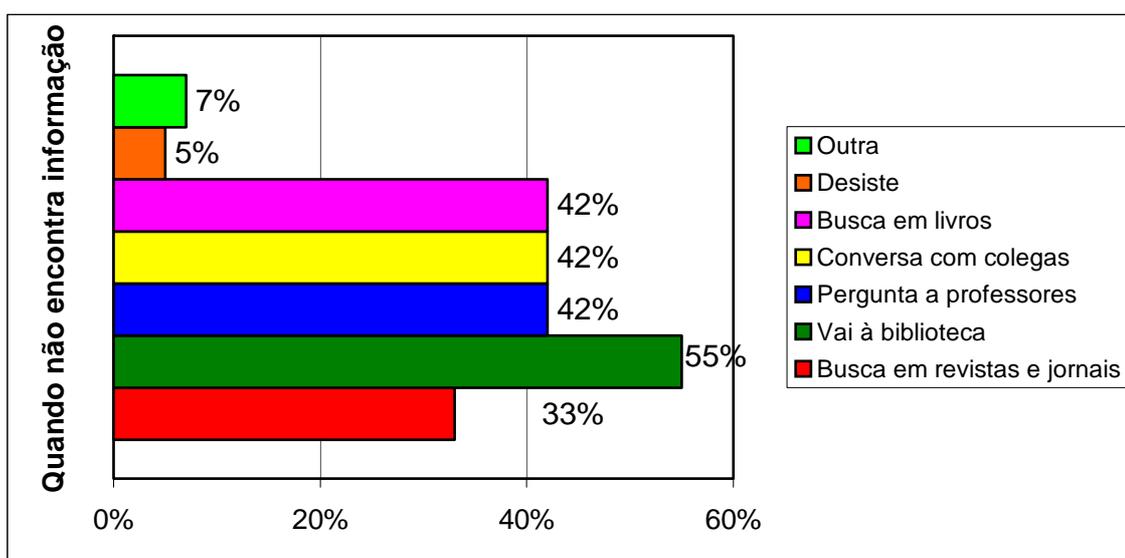


Gráfico 13 – Não Encontra Informação – Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

No que se refere à confiabilidade das informações, no Telecentro Belém Novo os resultados foram mais dispersos. Porém os respondentes também solicitam auxílio de professores e monitores para decidir em que informação confiar, como se pode verificar no gráfico 14. Nessa questão nenhum dos usuários mencionou combinar as alternativas disponíveis, ou outras quaisquer. Dentre os que disseram utilizar outras formas de verificar a confiabilidade das informações, percebeu-se que o fato de ainda estarem aprendendo a utilizar o computador interferiu na resposta, pois mencionaram que não fazem buscas sozinhos.

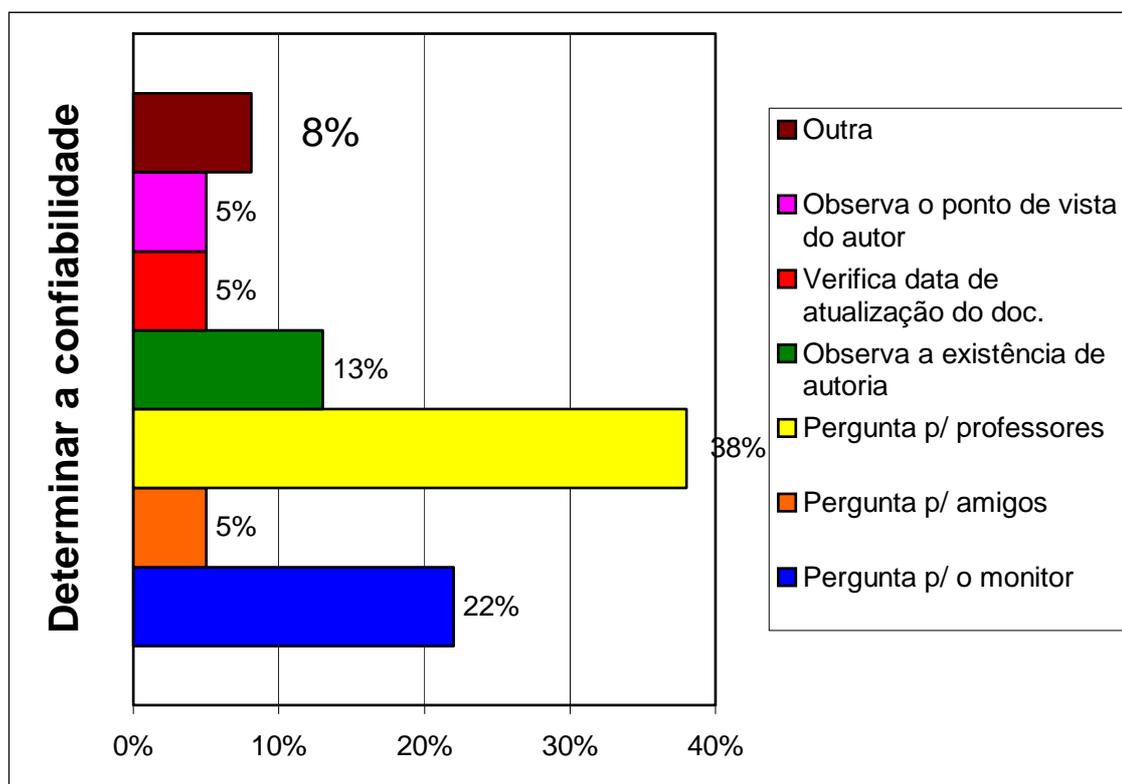


Gráfico 14– Confiabilidade – Belém

Fonte: Dados da pesquisa

No Telecentro Rubem Berta, os resultados foram equilibrados, como se pode verificar no gráfico 15. Contudo, verificou-se que a maior parte dos respondentes solicita auxílio de professores e monitores para decidir em que informação confiar. Nessa questão, 40% dos respondentes mencionaram utilizar mais de uma das alternativas oferecidas para determinar a confiabilidade das informações que acessam. As combinações citadas foram bem diversificadas, tanto que 20% dos respondentes mencionaram utilizar três ou mais das alternativas oferecidas.

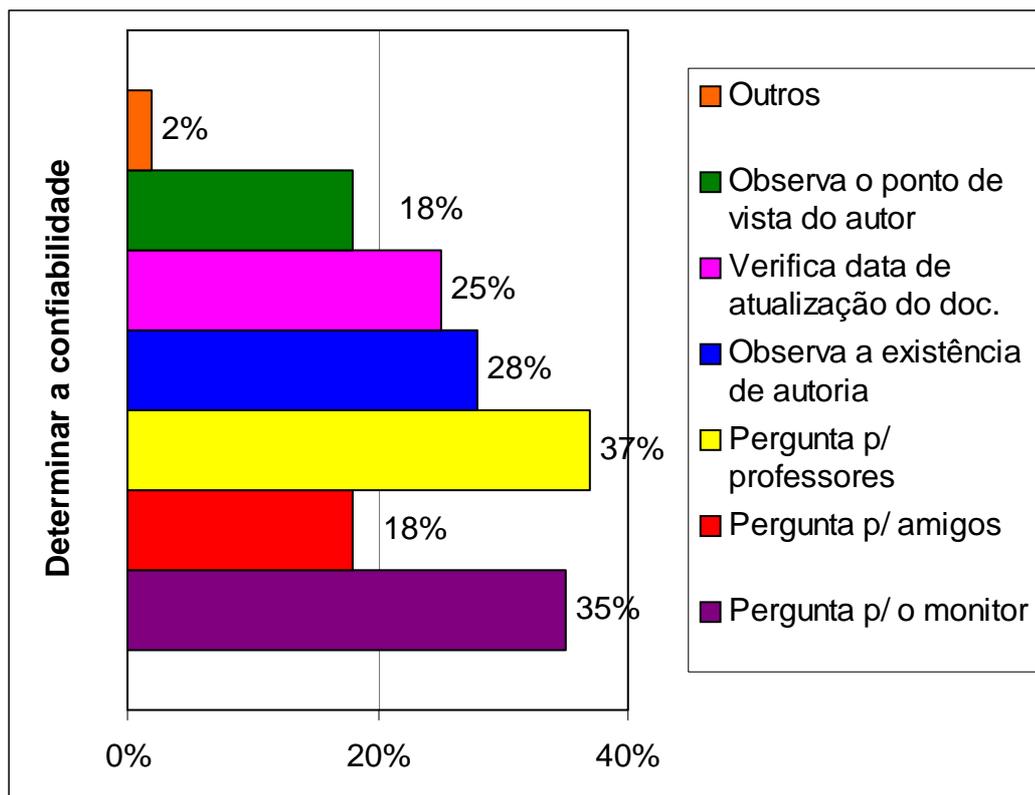


Gráfico 15 – Confiabilidade – Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

Contudo, durante as entrevistas, diante do questionamento sobre os critérios de avaliação das informações disponíveis nos sites, a maioria dos entrevistados demonstrou uma relativa dificuldade de compreensão da pergunta. Em alguns casos pode-se perceber inclusive alguma insegurança e ansiedade para responder. É possível que isso tenha ocorrido pela falta de intimidade dos usuários com o termo “critério de avaliação” ou porque nunca tenham refletido sobre o tema. Pode-se perceber, que eles compreendem critérios de seleção de sites e critérios de avaliação das informações disponíveis nos mesmos como sinônimos.

Apesar de terem funções distintas, é bastante compreensível que haja confusão, já que os dois estão relacionados e de fato critérios de avaliação de informações podem servir de critérios para a seleção de *sites*.

No entanto, a análise das respostas nos leva a crer também que a maior parte dos entrevistados não levanta muitas considerações a fim de avaliar as informações obtidas. Observou-se que o critério de avaliação da maioria é o próprio conteúdo dos primeiros sites acessados, ou seja, se ele responde ou não a pergunta feita durante o processo de busca, como se pode verificar na resposta do usuário 3.

Depende do que o primeiro *site* disser. Exemplo: se o primeiro *site* fala sobre higiene, o segundo sobre alimentação e o terceiro sobre afeto, sobre cuidados a respeito de doenças, aquela coisa toda, aí eu vou entrar em todos, porque é disso que eu preciso. Eu quero saber como cuidar do coelho que é meu animal de estimação.

Somente quando questionados de forma direta se observavam outras características da fonte de informação, tais como a data de atualização das informações e existência de autoria é que os usuários lembraram desses aspectos. Alguns responderam que nem sempre observam essas características como se pode verificar na resposta da usuária número 4. “Nem sempre, não é uma coisa que eu vejo, às vezes eu não olho.” Outros, porém aproveitaram para destacar a importância da existência de autoria e levantaram a questão da confiabilidade das informações disponíveis na Internet dizendo:

Isso é muito importante, saber quem escreveu o conteúdo que eu vou usar, a veracidade. Mas não tem como eu saber, porque na Internet qualquer um pode escrever o que quiser. Não tem como provar se aquela pessoa entende realmente daquele assunto ou se está jogando umas coisas vagas ali. (Usuário número 3);

Esse usuário quando questionado sobre como faria então para determinar a veracidade das informações respondeu:

Eu vou tentar comparar as coisas para ver se tem coerência aquilo ali. Por exemplo: eu sei que coelho gosta de cenoura, aí o cara me coloca ali que o coelho gosta de um monte de coisas menos de cenoura. Já dá para entender que tem algo errado. Lógico que tem assuntos que eu não conheço [...] mas aí quando eu busco na Internet, eu busco com pessoas que conhecem o assunto [...] Na Internet não dá pra ti levar tudo que tá ali muito a sério não, um pouquinho de atenção [é necessária]. (Usuário número 3);

O usuário número 1 também levantou considerações acerca da confiabilidade das informações na Internet e comentou quais estratégias usaria para ter certeza de sua veracidade, como se pode verificar em sua fala:

Eu iria ler os textos sobre rádio livre, selecionar algumas dúvidas para procurar saber informações. E depois procuraria entrar em um site quente como esse do Ministério das Comunicações para verificar se aquelas informações que eu vi no outro site, se elas batem com o que o Ministério indica. Porque, a Internet aceita tudo. Assim como tem muita coisa séria, tem muita coisa de pirataria também, que está sendo um grande problema hoje. Então confrontaria as situações e buscaria uma resposta do Ministério, porque daí eles diriam se esses procedimentos são corretos, se são legais.

Seção 1.01 Esses são indicativos de competência em informação, segundo as normas da ACRL (2000). Quanto mais recursos o usuário utilizar para avaliar as informações que acessa, mais chances terá de fazer uma boa escolha. E se ainda assim tiver dúvidas, procurar uma pessoa ou instituição capaz de esclarecê-la é de fato uma boa alternativa.

Quando questionados sobre o que faziam com os textos selecionados, a maior parte dos respondentes do Telecentro Belém Novo disse que apenas lê o conteúdo do documento do início ao fim, 27% mencionaram que lêem e selecionam as idéias principais do texto, e 3% mencionaram que, a partir da leitura, resumem e reescrevem com as próprias palavras a informação que encontraram. (Gráfico 16.)

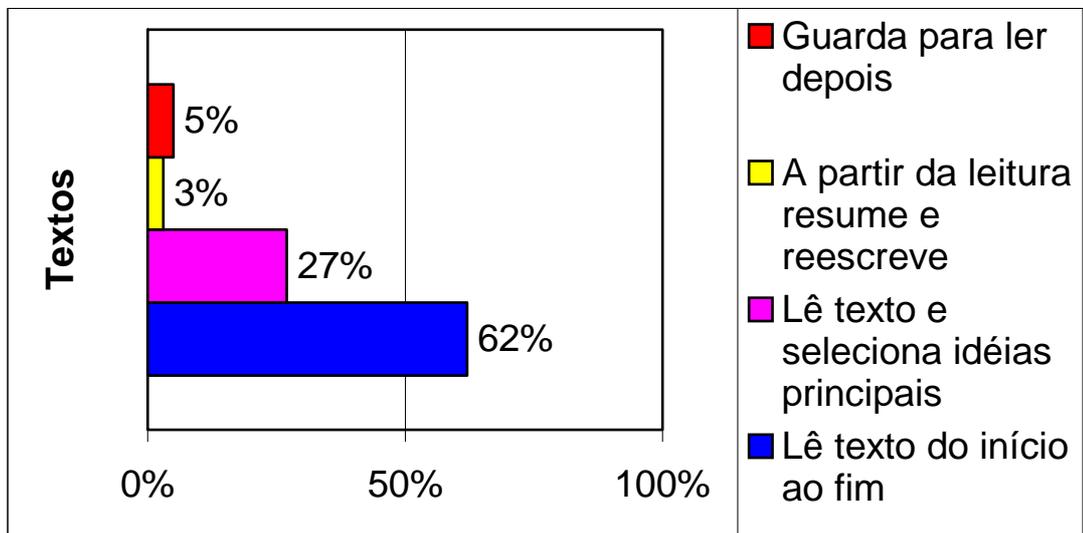


Gráfico 16 – Textos Selecionados – Belém

Fonte: Dados da pesquisa

No Telecentro Rubem Berta, verificou-se a ocorrência equilibrada de respondentes que apenas lêem o conteúdo do documento do início ao fim e de respondentes que lêem e selecionam as idéias principais do texto. E ainda, como se pode verificar no gráfico 17, 13% dos respondentes mencionaram que a partir da leitura resumem e reescrevem com as próprias palavras a informação que encontraram. De acordo com os padrões da ACRL (2000), a capacidade de ler e sintetizar o conteúdo dos documentos, e principalmente reescrever o que foi lido, são indícios de uma pessoa competente informacionalmente.

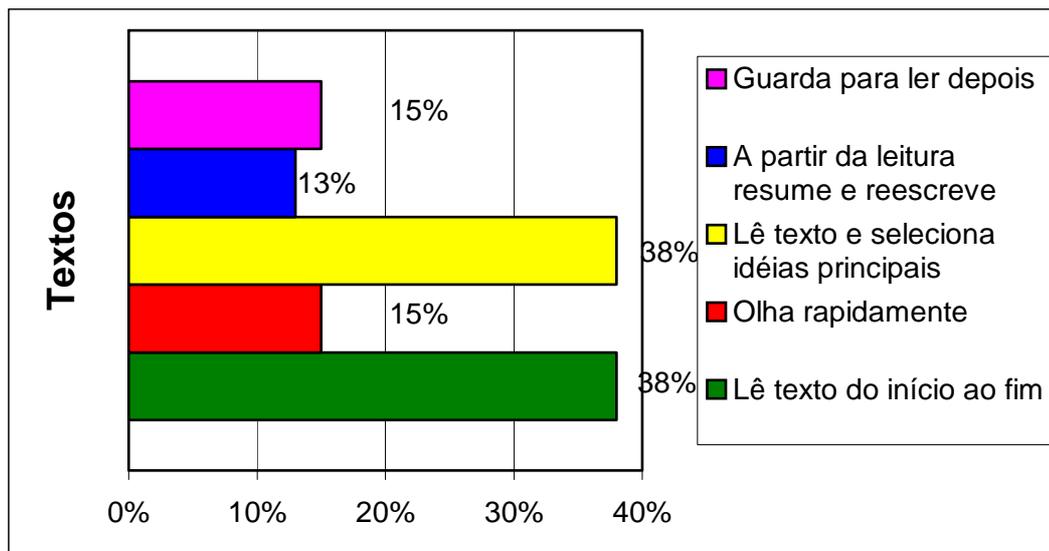


Gráfico 17 – Textos Selecionados - Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

Durante as entrevistas observou-se que a atitude dos usuários em relação aos textos dos sites acessados é, em um primeiro momento, fazer uma leitura rápida do conteúdo para ver se o mesmo está de acordo com o que estão procurando. Se o *site* oferecer a informação que estão buscando, então eles o lêem do início ao fim.

No intuito de verificar a aplicabilidade da norma 4 da ACRL (2000) nos telecentros, os respondentes foram questionados se realizavam algum tipo de produção de conteúdos para disponibilizar na Internet. Desta forma, foi oferecida uma lista de atividades contendo opções que iam desde o Orkut até a elaboração de página pessoal e página da comunidade. O resultado foi bastante disperso, contudo verificou-se que a atividade mais desenvolvida pelos usuários do Telecentro Belém Novo na Internet, que lhes possibilita alguma interação mais pró-ativa com a Rede, é a participação no *site* de relacionamentos Orkut, como se pode verificar no gráfico 18. Questionou-se também sobre a produção de página no AMADIS²⁰, o que poderia significar a existência de produção de conteúdos mais elaborados, o que não se confirmou, haja visto que grande parte do material disponível no AMADIS, produzido por esses usuários, contava apenas com alguns dados pessoais. Outro resultado significativo foi que 24% dos respondentes mencionaram que não desenvolvem

²⁰ O AMADIS é uma plataforma para educação à distância que vem sendo desenvolvida desde 2002 pela equipe do Laboratório de Estudos Cognitivos – LEC, da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.

nenhuma dessas atividades na Internet, o que pode ser atribuído tanto a uma baixa produção de conteúdos, como ao fato de que alguns dos participantes da pesquisa estavam aprendendo a utilizar o computador há pouco tempo.

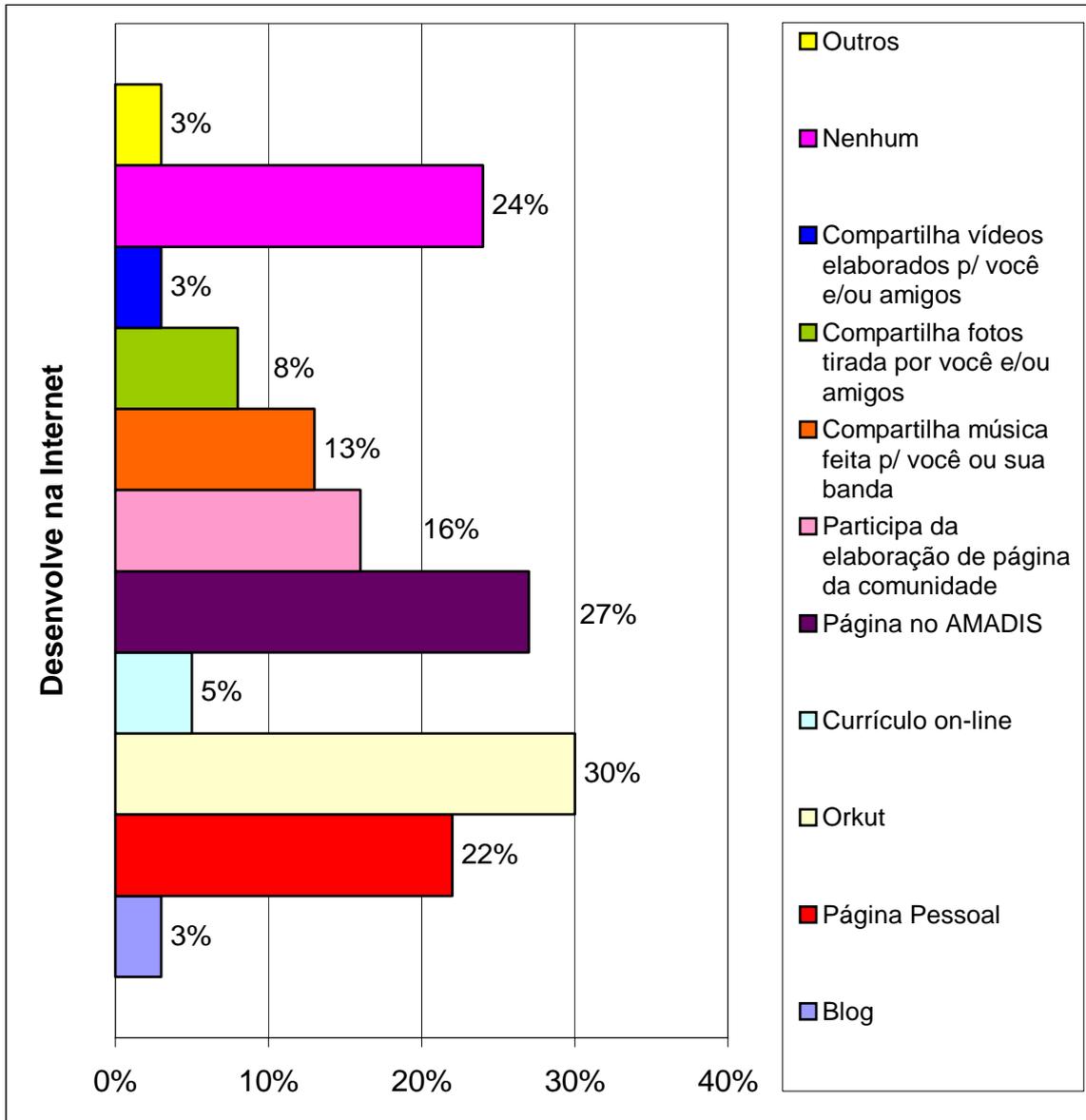


Gráfico 18 – Desenvolve na Internet - Belém

Fonte: Dados da pesquisa

No Telecentro Rubem Berta, verificou-se que a atividade mais desenvolvida pelos usuários na Internet, e que lhes possibilita alguma interação com a Rede, também é a participação no *site* de relacionamentos Orkut. 67% dos participantes da pesquisa mencionaram utilizar o Orkut. Em proporções bem menores,

destacaram-se também o compartilhamento de fotos, com 25% e a elaboração de currículos on-line, com 18%, como se pode observar no gráfico 19.

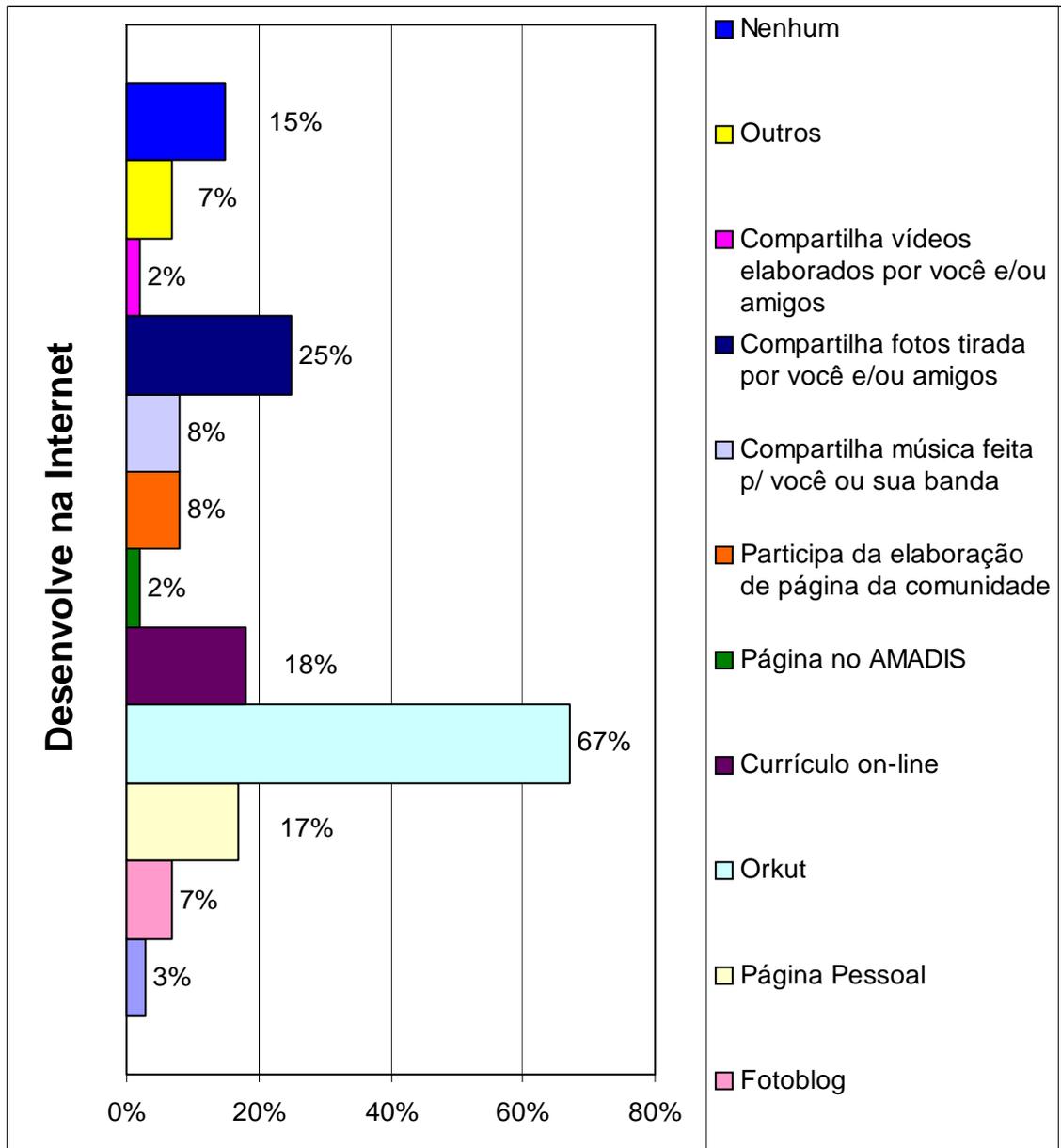


Gráfico 19 – Desenvolve na Internet – Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

Contudo, durante as entrevistas, contrariando os números relevantes obtidos pelos questionários, a produção de novos conteúdos a serem disponibilizados na Internet, revelou-se pouco consistente. Apesar de terem mencionado que possuíam uma página pessoal e/ou currículo disponível na Internet, na prática observou-se que os entrevistados não possuíam nem uma coisa nem outra. Quando entrevistados e observados sobre a página pessoal e o currículo que disseram possuir, constatou-se que os entrevistados entendem o termo página pessoal como

sendo o seu e-mail pessoal ou os arquivos que salvam em pastas no computador, e o termo currículo on-line como sendo o seu currículo em formato eletrônico, que eles guardam em um disquete ou armazenam no próprio e-mail. Como se pode observar nas respostas de alguns usuários.

- a) “Página pessoal eu tava me referindo aos arquivos, as minhas pastas.”. “Eu digitei e coloquei [o currículo] em uma dessas minhas pastas” (Usuária número 4);
- b) “Página pessoal, eu entendi como o e-mail, que é pessoal né!”. “O currículo eu tenho no meu disquete e tenho no meu e-mail. Dependendo do lugar, eu só vou mudando pouca coisa e já vou mandando por e-mail” (Usuário número 3);
- c) “Eu fui numa *Lan House*, que ali eles fazem [currículo], eles já tem mais ou menos dentro das normas técnicas. Daí ele fez pra mim. Eu tinha feito um esboço e ele formatou”. (Usuário número 1).

Diante das respostas, ficou claro que esses usuários têm dificuldade de perceber quando estão interagindo com a Internet através da disponibilização de algum documento ou informação que estará visível e disponível a todos, e quando estão utilizando a Internet para a comunicação interpessoal, ou mesmo utilizando os recursos do computador de forma restrita aos próprios interesses. No caso do e-mail, apesar dos usuários estarem de fato conectados à Internet, esse é um serviço restrito ao qual apenas o usuário tem acesso, e, portanto, sem a visibilidade de toda a rede. Ocorreu, nesses casos, uma generalização do espaço virtual, como se o fato de estar na frente do computador por si só fosse capaz de lhes conectar à Internet. Esses usuários confundem o acesso à Internet com participação na Internet. Talvez isso possa ser explicado pelo fato de já se sentirem devidamente incluídos e participantes do espaço virtual através do simples acesso à Internet.

Essa questão remete à importância da educação para os meios, ou educação para mídia, como componente fundamental para o alcance de um nível mais elevado de inclusão digital, que possibilite aos usuários perceber que papel estão desempenhando diante do computador, bem como a conscientização da diferença entre acesso e participação na Internet. Como já foi discutido, o acesso é só o primeiro passo para a inclusão. Aquela inclusão digital realmente capaz de

promover a inclusão social está na participação, na produção de conteúdo para disponibilização na Internet.

De acordo como Mattos (2006) a capacidade de transformar informações em conhecimento é decisiva para a inclusão social. Para o autor, além da ampliação do acesso às tecnologias da informação e comunicação, é fundamental fazer com que todas as camadas da sociedade tenham condições cognitivas de processar as informações, transformando-as em conhecimento, pois isso amplia as possibilidades de inserção nos mercados de trabalho e também permite o alcance de características fundamentais para a construção da cidadania nos tempos atuais. Essa questão concentra a maior parte das problemáticas discutidas ao longo desse trabalho, ou seja, a importância da produção de conteúdos como forma de inclusão social e exercício da cidadania, bem como forma de promover o desenvolvimento de competências informacionais e educação para mídia para que as pessoas tenham condições de elaborar conteúdos para disponibilizar na Internet e conseqüentemente atingirem um nível mais elevado de inclusão digital.

De acordo com Macadar e Reinhard (2006)²¹, “[...] a geração de conteúdo [...] é o ponto principal com a qual a democratização e o exercício da cidadania poderão ser concretizados.” Miranda e Mendonça (2006, p. 57) sintetizam muito bem as inter-relações existentes entre inclusão digital, produção de conteúdos e competência em informação. Para os autores investir na inclusão digital, além de alfabetizar tecnologicamente os indivíduos, as famílias e comunidades, significa também inserir conteúdos, “[...] avaliar os processos de recepção e mediação, tendo como finalidade a aplicabilidade social desses conteúdos, trabalhados a partir de conceitos e práticas da alfabetização da informação”.

Os dois usuários, que mencionaram possuir uma página pessoal no ambiente de aprendizagem AMADIS, na prática também não possuíam nenhuma produção. Durante a entrevista, um deles mencionou que ainda não havia começado a fazer a página, pois isso teria ficado para a próxima aula no telecentro. Já o outro, apesar de realmente possuir uma página no AMADIS, não apresentou nenhuma produção, pois na página constavam apenas alguns dados pessoais como nome e e-mail. Dentre os entrevistados, apenas a usuária número 2 demonstrou alguma forma de produção de conteúdo para a Internet através da participação no Orkut. Diante das

²¹ Documento eletrônico.

respostas obtidas nessa questão conclui-se, que a forma de produção de conteúdos para disponibilização na Internet de maior representatividade verificada nos telecentros ocorre através do Orkut. Possivelmente essa não seja uma forma de produção de conteúdos que demonstre um grande avanço em termos de competência em informação, mas certamente é uma forma de participação ativa na Internet e quem sabe o primeiro passo para novas conquistas no ciberespaço.

Mesmo diante da impossibilidade de verificar na prática o uso das informações acessadas para a construção de novos conhecimentos, pode-se perceber que a maioria dos entrevistados acessa e utiliza as informações de forma ética e legal, tema da norma 5 da ACRL. Quando questionados se já haviam ouvido falar em direitos autorais, a maioria dos entrevistados respondeu que sim. Apenas um respondeu que não. Da mesma forma, em relação à citação das fontes de informação que utilizam ou já utilizaram para a realização de seus trabalhos, a maioria respondeu que cita a fonte e apenas um não respondeu a questão, uma vez que já havia respondido que nunca havia ouvido falar em direitos autorais.

Quanto aos *sites* mais acessados pelos respondentes, no Telecentro Belém Novo, os resultados obtidos foram semelhantes aos resultados obtidos na questão sobre finalidades de uso do Telecentro, como se pode observar no gráfico 20.

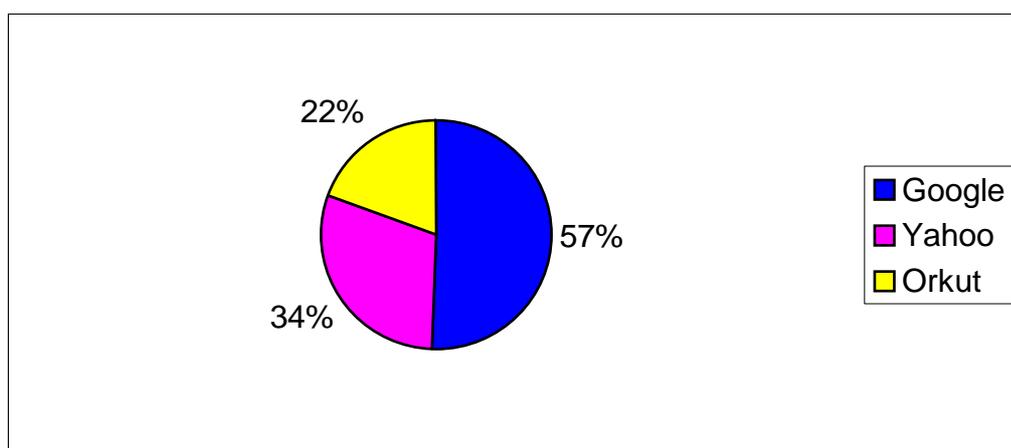


Gráfico 20 – Sites Mais Acessados – Belém

Fonte: Dados da pesquisa

Como se pode observar, os sites mais acessados são o Google e o Yahoo, o que corresponde à finalidade de uso relacionada ao uso de e-mail mencionada por 54% dos participantes da pesquisa, bem como a finalidade de pesquisa escolar

mencionada por 19% dos usuários. O terceiro *site* mais acessado é o Orkut, mencionado por 24% dos respondentes na questão sobre finalidades de uso do Telecentro.

No Telecentro Rubem Berta, os resultados obtidos também foram semelhantes aos resultados atingidos na questão sobre finalidades de uso do Telecentro, como se pode observar no gráfico 21.

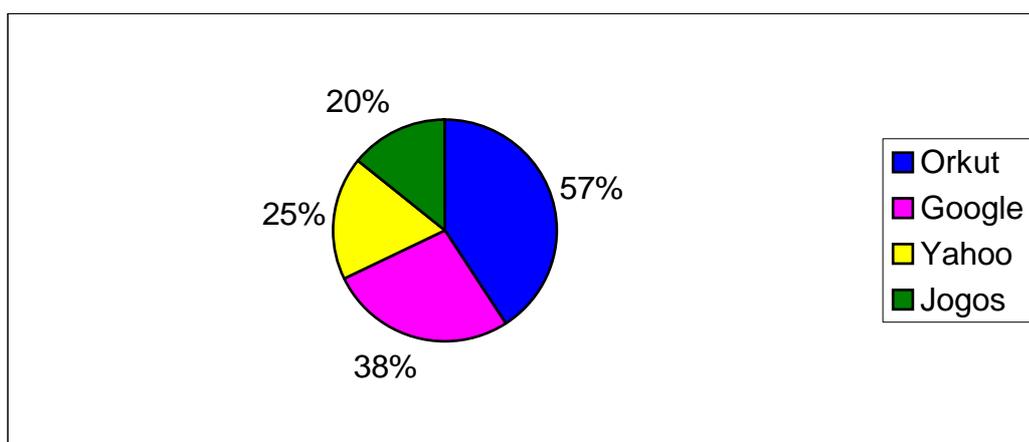


Gráfico 21 – Sites Mais Acessados – Rubem

Fonte: Dados da pesquisa

Verifica-se que os sites mais acessados são o Orkut, mencionado por 63% dos usuários na questão sobre finalidades de uso do Telecentro; o Google e o Yahoo, que correspondem à finalidade de uso relacionada ao uso de e-mail, mencionada por 57% dos usuários, e sites de jogos, mencionados por 38% dos usuários como finalidade de uso do telecentro.

Durante a entrevista, quando questionados sobre quais habilidades a frequência ao telecentro ajudou-os a desenvolver, os entrevistados destacaram tanto o aprendizado técnico dos recursos de informática, como a questão da sociabilidade, verificada nas seguintes respostas:

[...] acho que uma coisa que melhorei muito é que estou mais sociável, mais aberta. O próprio orkut eu criei aqui, eu não sabia. Aí eu disse, meu Deus a página está em inglês, eu não sei inglês. Daí eu olhei pro lado e vi que tinha alguém ali fuçando, eu perguntei como é que se faz, a pessoa respondeu. (Usuária número 2).

Com o contato com o telecentro eu tive mais contato com o computador, conheci mais coisas por causa do tempo que eu fico em cima. No caso recursos do computador e fazer buscas na Internet,

navegar. [...] Aqui que eu consegui abrir um e-mail pra mim e comecei a fazer as pesquisas. (Usuário número 3).

A convivência mesmo ali é uma coisa maravilhosa, tu convive com muita gente. Eu era meio anti-social, digamos assim, era muito fechado, muito restrito a mim, não gostava de conversar nada e já melhorou horrores só de ter começado a freqüentar lá. E também desenvolvi habilidades, aprendi a tocar violão, desenvolvi minha informática lá. Eu tinha o curso básico, mexia ao Deus dará, agora eu domino a informática bem em decorrência de estar usando quase todo dia. (Usuário número 5).

A análise das respostas obtidas nessa questão ajuda a compreender as motivações dos usuários para freqüentar os telecentros e despertam a atenção para a importância da integração social propiciada por essas instituições. Além de serem um espaço para o acesso a computadores e a Internet, atuam como centros de convivência, que faz com que os usuários se reconheçam como parte da comunidade e desenvolvam o sentimento não só de inclusão digital, mas de inclusão social também.

Através dos relatos sobre necessidades reais de informação, pode-se observar outros aspectos que auxiliaram na compreensão das características desses usuários. Isso se deve ao fato de que, ao solicitarmos que os usuários descrevam uma situação real de necessidade de informação é possível verificar outras variáveis que não podem ser analisadas quando oferecemos um tema de pesquisa. Ao ouvirmos os relatos sobre as necessidades reais de informação dos entrevistados e ao observá-los refazer essa busca, ou esse caminho de navegação, foi possível verificar, além de suas motivações para realizar essa tarefa, seu comportamento diante da facilidade ou dificuldade para encontrar a informação, bem como a forma que navegam pela Internet. Esses fatores, em alguns casos, demarcam a diferença entre uma busca para satisfazer uma necessidade real de informação e uma busca por demanda.

Assim, verificou-se que alguns entrevistados vão ao telecentro com um objetivo específico e geralmente visitam os mesmos sites, ou seja, já possuem uma rota definida de navegação. Nesses casos, não foi possível verificar as estratégias de busca empregadas, uma vez que foram direto aos sites que costumam visitar. Observou-se apenas de que forma esses usuários navegam pela Internet, especificamente se percebem que o conhecimento pode estar organizado de forma hierárquica, e no caso da Internet, distribuído em menus.

Nos casos em que foi possível também verificar as estratégias de busca empregadas, constatou-se que os usuários conseguem expressar suas necessidades de informação transformando-as em palavras-chave, mas dificilmente utilizam sinônimos desses termos. São persistentes ao realizar essa busca, fazendo uso inclusive de recursos para filtragem das informações. O entrevistado número 5, por exemplo, ao demonstrar como realizou sua busca, utilizou o termo “processos operacionais”, como o resultado foi muito extenso e pouco específico resolveu refazê-la. Como estratégia acrescentou aos termos utilizados a palavra “administração”, restringindo, dessa forma, os resultados de busca aos processos operacionais ligados à área de administração. No entanto, quando realizou a busca de um dos temas oferecidos pelo entrevistador, o usuário até refez a busca algumas vezes, mas não empregou a mesma estratégia de filtragem dos assuntos.

Quanto às motivações dos entrevistados para a realização de suas buscas ou rotas de navegação, percebeu-se que de uma forma ou de outra estavam relacionadas a questões profissionais. Ou estavam procurando alguma forma de aperfeiçoamento pessoal (cursos e trabalhos de aula), ou, estavam procurando informações e materiais sobre concursos disponíveis na Internet. Essas atividades estão entre as principais finalidades de freqüência aos telecentros, como verificado nos gráficos 6 e 7.

Assim, a partir desse estudo, pode-se afirmar que os usuários dos telecentros empregam principalmente quatro das cinco normas da ACRL (2000).

Norma 1: conseguem articular e expressar suas necessidades de informação;

Norma 2: apesar de utilizarem recursos simples, conseguem estruturar uma estratégia de busca e obter a informação procurada;

Norma 3: apesar de demonstrarem alguma deficiência em relação à seleção e avaliação de fontes de informação, apresentam algumas estratégias para determinar a veracidade e confiabilidade das informações que acessam. Muito embora, essas estratégias tenham sido apenas mencionadas por alguns usuários durante as entrevistas, durante a realização dos exercícios propostos na pesquisa esses usuários não as utilizaram. Com isso, pode-se depreender que eles sabem da existência de alguns critérios de avaliação da informação que

está disponível na Internet, mas na prática não os aplicam. Em decorrência, pode-se dizer que esses usuários possuem algumas habilidades para seleção e avaliação de fontes de informação, no entanto não são competentes no exercício dessa tarefa;

Norma 5: apresentam algum conhecimento sobre o uso ético das informações e direitos autorais;

Norma 4: não foi possível verificar na prática a realização de atividades que comprovassem o emprego dessa norma durante a pesquisa.

De acordo com a ACRL (2000), a norma 4 estabelece que a pessoa competente em informação utiliza-a eficazmente para cumprir um propósito específico, e apresenta como um de seus indicadores de desempenho a aplicação da informação para o planejamento e criação de um produto ou atividade particular. Ou seja, essa norma está relacionada ao uso das informações para um fim específico, que pode ser um trabalho escolar, uma página pessoal, em fim, qualquer produção textual onde seja possível aplicar informações anteriormente acessadas em outras fontes. Mesmo não tendo sido possível verificar a ocorrência desse tipo de atividade durante a pesquisa, não se pode afirmar que ela não ocorra, uma vez que muitos usuários mencionam a pesquisa escolar como uma de suas finalidades de frequência ao telecentro, assim como a maioria dos entrevistados demonstrou que citam as fontes de informação que acessam quando elaboram seus trabalhos para a faculdade ou escola. Também não é possível afirmar que não existe produção de conteúdos para disponibilização na Internet nos telecentros pesquisados, uma vez que um número expressivo de usuários menciona utilizar o *site* de relacionamentos do Orkut. Esse não deixa de ser uma forma de manifestação da cultura e valores desses usuários, na qual, mesmo que de forma simples, há uma construção textual e onde o sujeito receptor de informação passa a ser também emissor de informação.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Não é novidade que o desenvolvimento tecnológico trouxe grandes mudanças para a sociedade. É possível verificar a presença das TICs em vários contextos, influenciando mudanças no dia a dia das pessoas. Percebe-se, por exemplo, só para citar dois aspectos, mudanças nas relações pessoais, através da redução das fronteiras de tempo e espaço, e nas relações de trabalho exigindo maior especialização. Pensar era um privilégio e exigência apenas para os cargos mais altos, hoje é uma exigência para todos.

Essas mudanças no mundo do trabalho ajudam a compreender os motivos pelos quais, no imaginário de algumas pessoas, aprender a usar um computador é fator determinante para a conquista de um emprego, razão pela qual muitas pessoas procuram os telecentros. De fato esse é um aprendizado necessário, mas não tem um fim em si mesmo, quer dizer, saber usar um computador não basta, é preciso ir além.

Essa questão e os resultados obtidos na pesquisa nos levam a pensar nos telecentros como espaço propício para a realização de atividades relacionadas à educação continuada, uma vez que muitas pessoas buscam esses locais para o desenvolvimento de atividades que estão relacionadas com a educação, como a pesquisa escolar, a busca de informações sobre concursos, a leitura sobre atualidades, etc. Outro fator relevante é o destaque dado pelos usuários à figura do monitor, o qual é visto como referência para auxiliá-lo na solução de todo o tipo de problema, seja ele técnico ou relacionado à busca de informação. Em muitos casos o monitor é de fato visto como um professor, o que indica que os próprios usuários, de uma certa forma, já vêem o telecentro como um espaço para a aprendizagem. Esta seria uma aprendizagem informal, mais autônoma, onde se exercita o aprender a aprender, mas que não deixa de contar com a ajuda de alguém para tirar dúvidas. De acordo com o Colóquio em Nível Superior sobre Competência Informacional e Aprendizado ao Longo da Vida²² (2005), a competência informacional “[...] capacita as pessoas em todos os caminhos da vida para buscar, avaliar, usar e criar a informação de forma efetiva para atingir suas metas pessoais, sociais, ocupacionais

²² Documento eletrônico.

e educacionais.” Destacando que trata-se de um direito humano básico em um mundo digital o qual promove a inclusão social em todas as nações.

Em vista disto, é necessário considerar a possibilidade de levar aos monitores e coordenadores de telecentros informações a respeito das competências informacionais, para que esses possam auxiliar os usuários no desenvolvimento de suas pesquisas escolares e buscas de informação de um modo geral. Percebe-se que não seria uma tarefa muito difícil, para os usuários dos telecentros, compreender e incorporar os preceitos das normas da ACRL (2000), uma vez que eles já demonstram algum conhecimento sobre elas, mesmo que intuitivo e inconsciente. Uma oficina, que considerasse as cinco normas de competência em informação com seus respectivos indicadores de desempenho, atuaria como um despertar; auxiliaria os usuários a compreenderem melhor a estrutura da Internet e seu funcionamento, a importância de ter critérios claros de seleção e avaliação da informação disponível na Internet, e certamente auxiliaria a despertá-los para o desenvolvimento do pensamento crítico.

O bibliotecário como profissional especializado nessa área seria a pessoa mais indicada para realizar essa atividade. No entanto, tendo em vista a grande inter-relação existente entre competência em informação e educação para mídia, que para Orozco Gomez (1998) é uma atividade a ser desenvolvida pelos profissionais da área de comunicação, acreditamos que o debate e ensino sobre competência em informação e educação para mídia deve ser realizado de forma conjunta entre bibliotecários e profissionais da comunicação.

Por isso, sugere-se aos gestores e responsáveis por programas de inclusão digital que ao pensarem na implementação dessas iniciativas não deixem de acrescentar na sua lista de prioridades o investimento em capacitação humana local: uma capacitação multidisciplinar qualificada, constituída de profissionais de diversas áreas do conhecimento, como Educação, Comunicação Social, Ciência da Informação, Informática, entre outras, que de fato possam fazer alguma diferença no processo de inclusão. É preciso pensar, também, no papel dos monitores nos telecentros e estudar formas de diminuir sua rotatividade para que a capacitação recebida chegue até a comunidade atendida pelos telecentros. Uma solução para isso talvez seja a profissionalização dessas pessoas como educadores sociais, como ocorre no Telecentro NCC Belém Novo. Contudo, realizada pelos idealizadores da iniciativa de inclusão digital, uma vez que são poucas as

comunidades que apresentam a organização da comunidade do Telecentro NCC Belém Novo e transferir essa obrigação para as comunidades implicaria no fechamento de muitos telecentros. Para o sucesso das iniciativas de inclusão digital é preciso reconhecer e assumir que elas precisam de recursos humanos fixos e comprometidos com o bom funcionamento do programa. Afinal, sabe-se que o simples oferecimento de computadores não resolve o problema da exclusão digital e tão pouco auxilia na promoção da inclusão social.

Assim, concordamos com Mattos (2006) que diz ser preciso ampliar a capacidade cognitiva dos socialmente excluídos, de modo que sejam capazes de explorar, interpretar e usar as informações disponíveis na Internet. Tendo em vista o público alvo dos programas de inclusão digital, implementar esses programas sem pensar na capacitação dos recursos humanos é o mesmo que pensar em uma escola sem professores. Não se pode esperar que o conhecimento necessário para fazer um bom uso dos recursos disponíveis nos telecentros surja por osmose das próprias máquinas. Um programa de inclusão digital, que não prevê capacitação local de qualidade e recursos humanos, resume-se a uma iniciativa política populista de autopromoção, vazia por definição. Uma alternativa para o problema da capacitação, talvez, seja a realização de convênios com as universidades que poderiam mobilizar seus alunos, sob a supervisão de professores, para realização de programas de capacitação e acompanhamento contínuo das atividades desenvolvidas nos telecentros.

Apesar das críticas ao modelo vigente nos telecentros, devido aos resultados divulgados pelo CGI (2006) e aos resultados obtidos nesse trabalho, acreditamos que os locais de acesso público à Internet ainda são a melhor opção para realização da inclusão digital, sobretudo os telecentros, tendo em vista que eles atendem tanto pessoas que ainda freqüentam os bancos escolares, como aquelas que já não o fazem. Aqueles que freqüentam as instituições formais de ensino ainda têm a possibilidade de acesso e aprendizagem da Internet nesses locais, para os demais, porém, só resta o telecentro. Telecentros, como alternativa de inclusão digital, são uma boa idéia, sim, só é preciso que sejam pensados e implantados com responsabilidade social e comprometimento, visando uma capacitação local que possibilite a inclusão digital, informacional e cidadã.

Para Lemos (2003)²³, os telecentros são importantes hoje para que as pessoas possam conhecer e aprender as tecnologias, no entanto, deverão ser reformulados ou até desaparecerão. Uma vez que, para o autor, “[...] a tendência é a disseminação da conexão generalizada por todas as áreas (escolas, praças, cidades inteiras...) [...] a cidade conectada, onde cada cidadão terá, querendo ou não ser incluído, que lidar com máquinas de comunicação conectadas.” (LEMOS, 2003). Acreditamos que a conexão até pode vir a ser generalizada um dia, mas ainda assim as pessoas das classes de menor poder aquisitivo vão continuar necessitando de um local para acessar e aprender a utilizar esses recursos. Afinal a tecnologia se desenvolve muito depressa, por isso sempre vão existir aqueles que estarão a dois ou três passos atrás dos demais, principalmente se considerarmos a realidade brasileira. Isto pode parecer uma previsão pessimista, mas enquanto o milagre do crescimento econômico não vem, tão pouco o da justiça social no Brasil, é melhor, sim, continuarmos buscando e debatendo alternativas de inclusão digital e social.

Por fim, retomando as questões que motivaram a realização desse trabalho e tendo em vista os resultados obtidos no mesmo, pode-se afirmar que os telecentros têm um grande potencial para auxiliar no desenvolvimento de competências informacionais. No entanto, não é possível concluir que o desenvolvimento dessas competências leva à produção de conteúdos. Desta forma, outros estudos de caso também qualitativos devem ser realizados para complementar esse.

²³ Documento eletrônico

REFERÊNCIAS

AUN, M. P. A informação e o seu papel contemporâneo na construção da cidadania. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19, 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: PUCRS, 2000. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000782/01/T131.pdf>>. Acesso em: 12 maio. 2006.

ASSOCIATION OF COLLEGE AND RESEARCH LIBRARIES. Normas sobre aptitudes para el acceso y uso de la información en la enseñanza superior. Chicago, ALA, 2000. Disponível em: <<http://www.ala.org/ala/acrl/acrlstandards/informationliteracycompetencystandards.htm>>. Acesso em: 26 jan. 2006.

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

BAWDEN, David. Revisión de los conceptos de alfabetización informacional y alfabetización digital. **Anales de Documentación**. Murcia: Universidad de Murcia, v. 5, p.361-408. 2002.

BRASIL. Ministério da Ciência e Tecnologia. **Editais MCT-SECIS/CNPq/Casa Civil - ITI/CGPCB nº 041/2005**. Brasília: MCT, 2005. Disponível em: <http://memoria.cnpq.br/servicos/editais/ct/2005/edital_0412005.htm>. Acesso em: 10 set. 2006.

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Programa GESAC**. [Brasília: Ministério das Comunicações, 2006?]. Disponível em: <http://www.governoeletronico.gov.br/governoeletronico/publicacao/down_anexo.wspp?tmp.arquivo=E15_198GESAC_Resumo_do_Projeto.pdf#search=%22%22gesac%22%22>. Acesso em: 10 set. 2006.

BRUCE, Christine Susan. Las siete caras de la alfabetización en información en la enseñanza superior. **Anales de Documentación**, Murcia, n. 6, p. 289-294. 2003.

CLASSIFICAÇÃO BRASILEIRA DE OCUPAÇÕES. [S.l.]: Ministério do Trabalho e Emprego, 2002. 3v.

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

CAMPELLO, Bernadete. O movimento da competência informacional: uma perspectiva para o letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n. 3, p. 28-37, 2003.

CARIDAD, Mercedes; MARZAL, Miguel Angel. Políticas de información y alfabetización en información como medios de la inclusión social desde la óptica europea. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, 2006. Disponível em: <<http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/viewarticle.php?id=24>>. Acesso em: 10 jul. 2006.

COLOMER, Moisés López. **Telecentros Comunitarios: Análisis de experiencias en países en desarrollo**. 2002. 319 f. Proyecto de Fin de Carrera. Universidad Politécnica de Madrid. Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Telecomunicación. Departamento de Ingeniería de Sistemas Telemáticos, Madrid, 2002. Disponível em: , <http://www.senacyt.gob.pa/documentos/sociedad_info/Documentos/Telecentros_Co munitarios.pdf>. Acesso em: 11 set. 2006.

COMITÊ GESTOR DA INTERNET NO BRASIL. **Pesquisa sobre o uso das tecnologias da informação e da comunicação no Brasil 2005**. [S.l.]: CGI, 2005.

COMMUNITY TECHNOLOGY CENTERS' NETWORK. **Center Start-Up Manual**. 2003. Disponível em: < http://www.ctcnet.org/what/resources/startup_manual.htm>. Acesso em: 11 ago. 2006.

CÚPULA MUNDIAL DA SOCIEDADE DA INFORMAÇÃO. **Programa de Acciones de Túnez para la Sociedad de la Información**. Tunísia, 2005. Disponível em: < <http://www.itu.int/wsis/docs2/tunis/off/6rev1-es.html> >. Acesso em: 17 fev. 2006.

DECLARAÇÃO UNIVERSAL DOS DIREITOS HUMANOS, [S. l.: s.n.], 1948. Disponível em: < http://www.mj.gov.br/sedh/ct/legis_intern/ddh_bib_inter_universal.htm>. Acesso em: 05 mar. 2006.

DELGADILLO, Karin; GÓMEZ, Ricardo; STOLL, Klaus. **Telecentros Comunitários para o Desenvolvimento Humano**: lições sobre telecentros comunitários na América Latina e Caribe. Rio de Janeiro: RITS, 2003. 40 p. Disponível em: <[http:// www.infoinclusao.org.br](http://www.infoinclusao.org.br)>. Acesso em: 10 abr. 2006.

DUARTE, Rosália. Pesquisa qualitativa: reflexões sobre o trabalho de campo. **Cadernos de pesquisa**, São Paulo, n. 115, p. 139-154, março 2002.

DUDZIAK, Elisabeth Adriana. **A Information Literacy e o Papel Educacional das Bibliotecas** São Paulo: 2001. 173 f. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo. Escola de Comunicações e Artes, São Paulo, 2001.

DUDZIAK, E. A. Information literacy: princípios, filosofia e prática. **Ciência da Informação**, Brasília, v.32, n.1, p. 23-35, jan./abr. 2003. Disponível em: <<http://www.ibict.br/cionline/viewissue.php?id=11>>. Acesso em: 12. jun. 2006.

DUDZIAK, E. A. **Information Literacy Education**: integração pedagógica entre bibliotecários e docentes visando a competência em informação e o aprendizado ao longo da vida. In: SEMINÁRIO NACIONAL DE BIBLIOTECAS UNIVERSITÁRIAS, 12., Recife, 2002. Anais. Recife: UFPE/SIB, 2002. (Publicado em CD-ROM).

FERREIRA, S. M. S. P.; DUDZIAK, E. A. La alfabetización informacional para la ciudadanía en América Latina: el punto de vista del usuario de programas nacionales de información y / o inclusión digital. In: WORLD LIBRARY AND INFORMATION CONGRESS: 70 th. IFLA General Conference and Council, 2004, Buenos Aires. **IFLA 2004**. Buenos Aires: IFLA, 2004.

GÓMEZ, Maria Nélide González de. A globalização e os novos espaços da informação. **Informare**, Rio de Janeiro, v.3, n.1/2, p.8-22, jan./dez., 1997.

GÓMEZ, Ricardo; HUNT, Patrik; LAMOUREUX, Emmanuelle. Telecentros en la Mira: cómo pueden contribuir al desarrollo social. **Revista Latinoamericana de Comunicación Chasqui**, [S.l.], jun. 1999. In: FUNDACIÓN CHASQUINET. Somos@Telecentros. Disponível em: <<http://www.tele-centros.org>>. Acesso em: 08 ago. 2006.

HAGUETTE, Teresa Maria Frota. Metodologias qualitativas. In.:_____. **Metodologias qualitativas na sociologia**. 6. ed. Petrópolis: Vozes, 1999. cap. 2, p. 61-101.

HARGITTAI, Eszter. Second-level digital divide: differences in people's online skills. **First Monday**, Illinois, v. 3, n.4, Apr. 2002. Disponível em: <http://firstmonday.org/issues/issue7_8/loosen/index.html>. Acesso em: 10 dez. 2003.

IBGE. **Pesquisa nacional por amostragem de domicílios**: síntese de indicadores 2005. Rio de Janeiro: IBGE, 2006. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/trabalhoerendimento/pnad2005/sintese_pnad2005.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2007.

LAIPELT, Rita do Carmo Ferreira; PEREIRA, P. M.; MOURA, A. M.; CAREGNATO, S. E. Informação e comunicação para a cidadania: qualificando monitores para telecentros comunitários. In: SIMPÓSIO INTERNACIONAL DE PROPRIEDADE INTELECTUAL, CIBERÉTICA, 2., 2003, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: ACB, 2003.

LAIPELT, R. C. F.; MOURA, A. M.; CAREGNATO, S. E. Inclusão Digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Informação e Sociedade: estudos**, João Pessoa, v. 16, n. 1, p. 285-292. 2006. disponível em: <<http://www.informacoesociedade.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/issue/current>>. Acesso em: 15 ago. 2006.

LEMOS, André. Dogmas da inclusão digital. **Correio Braziliense**, Brasília, 13 dez. 2003. Caderno Pensar. Disponível em: <www.facom.ufba.br/ciberpesquisa/andrelemos/inclusao.pdf>. Acesso em: 10 ago. 2006.

LIEBSCHER, Peter. Quantity with quality? Teaching quantitative and qualitative methods in a LIS Master's program. **Library Trends**, Illinois, v. 46, n. 4. p.668-680, Spring, 1998.

LIMA, Paulo Henrique. A Cúpula Mundial da Sociedade da Informação: as cartas estão marcadas? In: **O OUTRO LADO DO ABISMO**: as perspectivas latino-americanas e do Caribe diante da Cúpula Mundial sobre a Sociedade da Informação. [S.l.: s.n.], 2003. Disponível em: <<http://www.redistic.org/indexj.htm?body=proyectosjpr>>. Acesso em: 05 mar. 2006.

MACADAR, Marie Anne; REINHARD, Nicolau. Telecentros Comunitários Possibilitando a Inclusão Digital: um estudo de caso comparativo de iniciativas brasileiras. In: ENCONTRO DA ASSOCIAÇÃO NACIONAL DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM ADMINISTRAÇÃO, 26., 2002, Salvador. **Anais Eletrônicos** . . . Salvador: ANPAD, 2002. Disponível em: <<http://www.fia.com.br/professores/reinhard/reinpubli.htm>>. Acesso em: 10 jul. 2003.

MACADAR, Marie Anne. ; REINHARD, Nicolau . Refletindo sobre iniciativas de inclusão digital no Brasil: o que podemos esperar delas?. In: SIMPÓSIO DE EXCELÊNCIA EM GESTÃO E TECNOLOGIA (SEGET), 2, 2006. **Anais**. Resende:

SEGET, 2006.

MARTINS, André et al. Oficina para inclusão digital. **Centro de Inclusão Digital e Educação Comunitária**, Brasília: [s.n.], 2001a. Disponível em: <<http://www.cidec.futuro.usp.br/artigos/artigo8.html>> Acesso em: 15 ago. 2003.

MARTINS, José de Souza. Reflexão crítica sobre o tema da exclusão social. In :
_____. **A sociedade vista do abismo-novos estudos sobre exclusão, pobreza e classes sociais**. São Paulo: Vozes, 2001b. p. 25-47.

MARTINS, José de Souza. **Exclusão social e a nova desigualdade**, São Paulo: Paulus, 1997.

MATTOS, Fernando Augusto M. Inclusão digital e desenvolvimento econômico na construção da sociedade da informação no Brasil. **DataGramZero**, Rio de Janeiro, v. 7, n. 3, jun. 2006. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/jun06/Art_03.htm>. Acesso em: 10 jul. 2006.

MAY, Tim. Observação participante: perspectivas e prática. In.: _____. **Pesquisa social: questões, métodos e processos**. 3. ed. Porto Alegre: Artmed, 2004. cap. 7, p. 173-203.

MIRANDA, Antonio, MENDONÇA, Ana Valéria Machado. Informação e desenvolvimento em uma sociedade digital. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 53-57, abr./set. 2006. Disponível em: <<http://www.ibict.br/revistainclusaosocial/include/getdoc.php?id=152&article=19&mode=pdf>>. Acesso em: 10 abr. 2007.

OROZCO GÓMEZ, Guillermo. Uma pedagogia para os meios de comunicação. **Comunicação & Educação**, São Paulo, n. 12, p.77-88, maio/ago.,1998. Entrevista concedida à Roseli Fígaro

PÁDUA, Elisabete Matallo Marchesini de. O processo de pesquisa. In.: _____. **Metodologia da pesquisa: abordagem teórico-prática**. 6. ed. rev. e ampl. Campinas: Papyrus, 2000. cap. 2, p. 31-98.

PERRENOUD, Philippe. **Construir as competências desde a escola**. Porto Alegre: Artmed, 1999.

PORCARO, Rosa Maria. **Tecnologia da comunicação e informação e desenvolvimento:** políticas e estratégias de inclusão digital no Brasil. Rio de Janeiro: IPEA, 2006. Disponível em: <http://www.ipea.gov.br/pub/td/2006/td_1147.pdf>. Acesso em: 03 maio. 2006.

PORTO ALEGRE. Programa de Formação de Monitores de Telecentros. In: _____. **Telecentros.** Porto Alegre, [2000?]. Disponível em: <<http://www.telecentros.com.br/docs/PrograMonitoresComunic.pdf>>. Acesso em: 02 jan. 2004.

PORTO ALEGRE. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Segurança Urbana. **Telecentros em Porto Alegre.** Disponível em: <http://www2.portoalegre.rs.gov.br/smdhsu/default.php?p_secao=30>. Acesso em: 09 set. 2006.

PRIMI, Ricardo et al. Competências e habilidades cognitivas: diferentes definições dos mesmos construtos. **Psicologia: Teoria e Pesquisa**, Brasília, v. 17, n. 2, 2001. Disponível em: <http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0102-37722001000200007&lng=pt&nrm=iso>. Acesso em: 08 Abr 2007.

PROCEMPA. Porto Alegre, 2004. Disponível em: <http://www.procempa.com.br/default.php?p_secao=19>. Acesso em: 18 nov. 2004.

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

RONDELLI, Elizabeth. Quatro passos para a inclusão digital. **I-coletiva.** [s.l.], 2003. Disponível em: <<http://www.icoletiva.com.br/icoletiva/secao.asp?tipo=editorial&id=9>>. Acesso em: 07 dez. 2003.

RAMOS, Murilo César. Comunicação, Direitos Sociais e Políticas Públicas. In: PERUZZO, Círcia.; BRITTES, Juçara. (Org.). **Sociedade da Informação e Novas Mídias:** participação ou exclusão? São Paulo: INTERCOM, 2002.

SANTAELLA, Lucia. **Navegar no ciberespaço:** perfil cognitivo do leitor imersivo. São Paulo: Palus, 2004.

SCHWARTZMAN, Simon. **Pesquisa acadêmica, pesquisa básica e pesquisa aplicada em duas comunidades científicas.** [S. l.: s.n], 1979. Disponível em: <http://www.schwartzman.org.br/simon/acad_ap.htm>. Acesso em: 05 fev. 2007.

SELAIMEN, Graciela Baroni. Onde entra a Comunicação na Sociedade da Informação. In: LIMA, Paulo Henrique; SELAIMEN, Graciela (Org.). **Sociedade da Informação: um tema de todos**. Rio de Janeiro: Rits, 2004. p. 20-28. Disponível em: <http://gizmo.rits.org.br/apc-aanfoinclusao/infoinclusao/busca_results.shtml?slice_id=e616eb69832aedbfa46df713a4e0ca8a&x=37>. Acesso em: 17 fev. 2006.

SETZER, Valdemar W. Dado, Informação, Conhecimento e Competência. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, n. 0, dez., 1999. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/dez99/F_I_art.htm>. Acesso em 10 mar. 2007.

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

TAPARANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramZero – Revista de Ciência da Informação**, Rio de Janeiro, v. 3, n. 5, 2002. Disponível em: <http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm>. Acesso em 10 jul. 2004.

UNESCO. UNESCO and IFLA to establish strategic alliance to implement Plan of Action of World Summit of the Information Society. **News: Communication and Information Sector's daily news service**, Paris, 2006. Disponível em: <http://portal.unesco.org/ci/admin/ev.php?URL_ID=22705&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201&reload=1157340390> . Acesso em: 02 set. 2006.

WEBBER, Sheila; JOHNSTON, Bill. Conceptions of information literacy: new perspectives and implications. **Journal of Information Science**, London, v. 26, n. 6, p 381-397. 2000.

Yin, Robert K. **Estudo de caso: planejamento e métodos**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2001.

ZARTH, Paulo Afonso, et al . **Os caminhos da exclusão social**. Ijuí: Unijuí, 1999

APÊNDICES

APÊNDICE A - Instrumento de coleta de dados dos Telecentros: primeira etapa

Estudo de Uso e Usuários de Telecentro

Se quisermos compreender como funciona o processo de Inclusão Digital, precisamos conhecer as pessoas que fazem parte dele. Por isso, você está sendo convidado a participar dessa pesquisa. Nosso objetivo é descobrir como os Telecentros são utilizados e que benefícios eles trazem para as pessoas que os freqüentam.

É importante destacar que pesquisas desse tipo, além de possibilitarem o conhecimento do perfil dos usuários e o diagnóstico de necessidades da comunidade, são ferramentas que podem auxiliar na sensibilização de parceiros e autoridades para o apoio ao trabalho desenvolvido nos Telecentros.

Destacamos que **todos que responderem esse questionário estarão concorrendo a um MP3**. Por essa razão seus dados pessoais são requisitados.

Foram convidados a participar dessa pesquisa os usuários do **Telecentro Rubem Berta** e do **Telecentro NCC Belém Novo**.

1. Por favor, diga qual o seu nome completo, e-mail e telefone.

2. Você é do sexo:

Feminino

Masculino

3. Qual a sua idade?

Até 10 anos

De 21-30

De 11-15

De 31-40

De 16-20

Acima de 41 anos

4. Qual a sua escolaridade?

Ensino fundamental incompleto

Ensino superior incompleto

Ensino fundamental completo

Ensino superior completo

Ensino médio incompleto

Outra, por favor especifique.

Ensino médio completo

5. Qual a sua ocupação?

Exemplo: Você é: vendedor, estudante, professor, está desempregado, etc.

6. Com que freqüência você vem ao Telecentro?

Uma vez por semana

Duas vezes por mês

- Duas vezes por semana Uma vez por ano
 Três vezes por semana Outra (por favor especifique)
 Uma vez por mês

7. Você costuma ir ao Telecentro na parte da:

- Manhã Tarde Noite

8. Com que finalidade você frequenta o Telecentro? Pode assinalar mais de uma opção.

- E-mail Declarar imposto de renda
 Orkut Renovar o CPF
 Pagamento de contas Extrato bancário
 Segunda via de contas Inscrição em concurso
 Ler jornais e revistas Pesquisa escolar
 Jogos Curso presencial
 Procurar emprego Curso de ensino a distância
 Visitar bibliotecas e museus virtuais
 Bate-papo
 Marcar consulta ou perícia médica do INSS
 Elaboração de página da Internet
 Elaboração de jornal da comunidade
 Outras (por favor especifique)

9. O tempo de acesso disponível é suficiente atingir seus objetivos de acesso?

- Sim Não

10. Você faz ou já fez algum curso no Telecentro?

- Sim Não Se sua resposta é Sim, qual?

11. Quando precisa de alguma informação da Internet, como você faz para encontrá-la? (Pode selecionar mais de uma opção)

- Indicação de amigo Consulta um site de busca
 Indicação do monitor Outros (por favor especifique)

12. Você tem dificuldades para encontrar as informações (Ex.: páginas na Internet, e-mail de pessoas ou instituições, serviços públicos, etc) que procura na Internet?

- Sim Não Se sua resposta é Sim, que tipo de dificuldade?

13. Quando você recupera muita informação, como você seleciona aquela que lhe interessa? (Pode selecionar mais de uma opção)

- Indicação de amigo Os primeiros resultados dos sites de busca
 Indicação do monitor Outros (por favor especifique)

14. Quando você não encontra as informações de que precisa na Internet, como faz para resolver o problema? Onde procura a informação então? (Pode selecionar mais de uma opção)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Busca em revistas e jornais | <input type="checkbox"/> Busca em livros |
| <input type="checkbox"/> Vai à biblioteca | <input type="checkbox"/> Desiste |
| <input type="checkbox"/> Pergunta a professores | <input type="checkbox"/> Outros (por favor especifique) |
| <input type="checkbox"/> Conversa com colegas | |

15. Após encontrar a informação, como você faz para decidir se ela é realmente confiável para ser utilizada? (Pode selecionar mais de uma opção)

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Pergunta para o monitor do documento | <input type="checkbox"/> Verifica a data de atualização do documento |
| <input type="checkbox"/> Pergunta para amigos | <input type="checkbox"/> Observa o ponto de vista do autor |
| <input type="checkbox"/> Pergunta para professores | <input type="checkbox"/> Outra (por favor especifique) |
| <input type="checkbox"/> Observa a existência de autoria | |

16. O que você faz com os textos selecionados? (Pode selecionar mais de uma opção)

- Lê o texto do início ao fim
- Olha rapidamente
- Lê o texto e seleciona as idéias principais
- A partir da leitura feita, resume ou reescreve com as próprias palavras aquilo que encontrou
- Guarda para ler depois (Ex.: envia por e-mail, usa um disquete ou imprime)
- Outra (por favor especifique)

17. Você possui e/ou desenvolve na Internet: (Pode selecionar mais de uma opção)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Blog | <input type="checkbox"/> Participa da elaboração da página da comunidade |
| <input type="checkbox"/> Fotoblog | <input type="checkbox"/> Compartilha música (mp3) feita por você ou sua banda |
| <input type="checkbox"/> Página pessoal | <input type="checkbox"/> Compartilha fotos tiradas por você e/ou amigos |
| <input type="checkbox"/> Orkut | <input type="checkbox"/> Compartilha vídeos elaborados por você e/ou amigos |
| <input type="checkbox"/> Currículo on-line | <input type="checkbox"/> Outros (por favor especifique) |
| <input type="checkbox"/> Página no AMADIS | <input type="checkbox"/> Nenhum |

18. Cite os 3 sites que você mais acessa na Internet.

19. Você estaria disposto a participar de uma segunda etapa dessa pesquisa?

- Sim Não

APÊNDICE B – Instrumento de coleta de dados dos Telecentros: segunda etapa

Norma 1: O usuário é capaz de determinar a natureza e nível de informação que necessita.

Método: Observação Participante

Atividade: solicitar ao entrevistado que descreva uma situação recente de necessidade de informação, demonstrando passo a passo como fez para satisfazer essa necessidade.

Itens a observar:

- a) a pessoa consegue expressar com clareza o que necessita;
- b) utiliza sinônimos para realizar suas buscas;
- c) explora fontes gerais de informação para aumentar sua familiaridade com o tema;
- d) percebe que o conhecimento pode ser organizado hierarquicamente e explora os menus dos sites que acessa;

Norma 2: O usuário acessa a informação de maneira eficaz e eficiente.

Método: Observação Participante

Atividade: Propor a realização do exercício a ou b.

- a) A comunidade do telecentro que você frequenta pretende implantar uma rádio comunitária. Como você faria para obter informações sobre como fazer isso?
- b) Você adquiriu um animal de estimação, mas não sabe que cuidados deve ter com ele. Como você faria para obter informações?

Itens a observar:

- a) que sistemas de recuperação da informação o usuário utiliza;
- b) como o usuário planeja sua busca, que fontes são utilizadas;
- c) quais estratégias de busca são utilizadas (busca simples, operadores booleanos etc);
- d) sabe refinar ou ampliar a busca conforme sua necessidade;
- e) conforme a quantidade e qualidade dos resultados, o usuário determina a necessidade de buscar informação em outras fontes;
- f) aplica sua estratégia de busca em mais de um motor de busca ou outras fontes como bibliotecas virtuais, repositórios, portais etc;
- g) como o usuário armazena/registra as informações selecionadas (copia e cola, envia por e-mail, faz download etc)

Norma 3: O usuário avalia a informação e suas fontes de forma crítica.

Método: Entrevista

Atividade: Fazer as seguintes perguntas:

- a) que critérios você utiliza para avaliar informações? Observa a existência de indicação de autoria, de data de atualização, de ponto de vista do autor, etc?
- b) como você utiliza os textos selecionados?

Itens a observar:

- a) lê o texto do início ao fim ou apenas olha rapidamente;
- b) lê os textos e seleciona as idéias principais para utilizar mais tarde;
- c) a partir da leitura feita, o usuário resume ou reescreve com as próprias palavras as definições que encontrou?
- d) compara as informações que obteve nas diferentes fontes de pesquisa;

- e) utiliza seus critérios de avaliação da informação para verificar se a informação é contraditória;
- f) observa os diferentes pontos de vista encontrados nos documentos e decide se incorpora ou despreza os mesmos;
- g) busca a opinião de pessoas que tenham maior familiaridade com o tema;

Norma 4: O usuário utiliza a informação para a construção de novos conteúdos.

Método: Entrevista

Atividade: Fazer a seguinte pergunta:

- a) Para qual finalidade você utiliza as informações que acessa?

Itens a observar:

- a) o usuário usa a informação para a elaboração de páginas de internet, trabalho escolar, jornal da comunidade, etc;
- b) caso o usuário produza e disponibilize algum tipo de conteúdo na Internet pedir para que ele mostre e explique;
- c) verificar/identificar no conteúdo que o usuário disponibiliza na Internet a forma pela qual ele utilizou as informações que acessou.

Norma 5: O usuário acessa e utiliza a informação de forma ética e legal.

Método: Entrevista

Atividade: Fazer as seguintes perguntas:

- a) Você já ouviu falar em direitos autorais?
- b) Quando você utiliza um texto que obteve na Internet você cita a fonte de onde retirou a informação?

Quais habilidades a frequência ao Telecentro lhe auxiliou a desenvolver?