



Universidade de Brasília (UnB)
Faculdade de Ciência da Informação (FCI)
Curso de Graduação em Biblioteconomia

Jaqueline Ferreira de Souza

Telecentros em bibliotecas públicas:
caminhos para a inclusão social

Brasília, 16 de dezembro de 2011

Jaqueline Ferreira de Souza

**Telecentros em bibliotecas públicas:
caminhos para a inclusão social**

Monografia apresentada à Faculdade de
Ciência da Informação da Universidade
de Brasília como requisito parcial para a
obtenção do título de Bacharel em
Biblioteconomia.

Orientação: Prof. Dra. Lillian Alvares

Brasília, 16 de dezembro de 2011

S719t

Souza, Jaqueline Ferreira de.

Telecentros em bibliotecas públicas : caminhos para a inclusão social / Jaqueline Ferreira de Souza. - 2011.

82 f. : il. ; 30 cm.

Monografia (graduação)—Universidade de Brasília, Faculdade de Ciência da Informação, 2011.

Inclui bibliografia.

Orientação: Lillian Alvares.

1. Biblioteca pública. 2. Telecentros. 3. Inclusão digital.
I. Alvares, Lillian. II. Título.

CDU 027.4:004



Título: Telecentros em Bibliotecas Públicas: caminhos para a inclusão social.

Aluna: Jaqueline Ferreira de Souza.

Monografia apresentada à Faculdade de Ciência da Informação da Universidade de Brasília, como parte dos requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Biblioteconomia.

Brasília, 16 de dezembro de 2011.

Lillian Maria Araújo de Rezende Alvares - Orientadora

Professora da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Doutora em Ciência da Informação

Sebastião de Souza - Membro

Professor da Faculdade de Ciência da Informação (UnB)

Mestre em Ciência da Informação

Beatriz Caiado - Membro externo

Bibliotecária do IBICT

*Dedico este trabalho aos meus pais,
por toda paciência e carinho.*

Agradecimentos

Agradeço a Deus, por está sempre iluminando o meu caminho.

A minha orientadora, Lillian Alvares, por gentilmente ter me ajudado a construir este trabalho e por seus valiosos conselhos.

Aos membros da banca Beatriz Caiado e o Professor Sebastião de Souza.

Ao Bibliotecário Benedito e toda a equipe da Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante, por abrir as portas da biblioteca e colaborado para o andamento da pesquisa.

As bibliotecárias Marmenha e Thelma e à equipe da Biblioteca Pública de Brasília, por gentilmente terem permitido utilizar o ambiente da biblioteca para a execução da fase de pesquisa deste trabalho.

Aos meus colegas de curso Amanda Souza, Daniel Portela, Miguel Portela, Erica Melo, Mayara Silva e Anna Cerise pela amizade e por serem tão prestativos. Em especial a Amanda, o Daniel e o Miguel por terem ajudado na fase de pesquisa e na formatação do trabalho.

A minha mãe por ter me acompanhado nas visitas às bibliotecas. Sua companhia foi fundamental nos momentos mais difíceis da pesquisa. Assim por sua compreensão e dedicação por todos os momentos da minha vida. Ao meu pai por ter me ensinado o valor do trabalho e da dedicação.

Ao Dr. Marcelo Amaral por ter me ajudado nos momentos mais difíceis, desde os tempos de cursinho pré-vestibular até a conclusão do curso. Sempre me incentivando e ajudando a vencer cada etapa.

À equipe do setor de Gerenciamento de Informação Digital da Biblioteca Central da UnB por ter me dado a maior força para fazer este trabalho quando eu fazia estagio lá.

E a todas as pessoas que participaram da pesquisa e todas aquelas que de alguma forma contribuíram para este trabalho.

Os dez direitos do leitor

- O direito de não ler.*
- O direito de saltar páginas.*
- O direito de não acabar um livro.*
- O direito de reler.*
- O direito de ler não importa o quê.*
- O direito de amar os “heróis” dos romances.*
- O direito de ler não importa onde.*
- O direito de saltar de livro em livro.*
- O direito de ler em voz alta.*
- O direito de não falar do que se leu.*

Daniel Pennac

RESUMO

As bibliotecas públicas têm a missão de promover a inclusão social por meio do acesso à informação para a sociedade e também de promover práticas de incentivo à leitura. Esta missão se deve ao fato da biblioteca pública ser um ambiente democrático, que atende a vários grupos sociais independentes de sua religião, escolaridade, idade ou bagagem cultural. Os telecentros de inclusão digital também possuem a missão de promover o acesso à informação a todos. Com a exigência constante do uso e a divulgação de informação em suporte digital, as bibliotecas públicas passaram a oferecer em seu espaço o serviço dos telecentros para ampliar as possibilidades de buscas dos usuários e promover a inclusão digital. A capacitação profissional é uma necessidade básica, porque ajuda o cidadão a desenvolver as suas habilidades, como o domínio das tecnologias de informação e comunicação (TIC), tão exigida nos processos de interação social. Este trabalho tem o objetivo de apresentar o conceito e a missão da biblioteca pública, o conceito de inclusão digital e de telecentro, e a relação destes com as bibliotecas públicas por meio da revisão de literatura. Também tem o objetivo de conhecer quem são os usuários dos telecentros por meio de uma pesquisa exploratória com usuários de telecentros das bibliotecas públicas do Distrito Federal (Brasil). Os questionários foram aplicados na Biblioteca Pública de Brasília e na Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante. A revisão de literatura e os resultados da pesquisa atestaram a importância das bibliotecas públicas, mas a presença do bibliotecário e mais investimentos do governo são essenciais para a melhoria dos serviços da biblioteca. Conclui-se que as bibliotecas públicas e os telecentros têm um papel importante na inclusão digital, pois cada vez mais as informações são disponibilizadas no espaço digital, mas há uma falta de divulgação do telecentro pela biblioteca.

Palavras-chave: Biblioteca pública. Telecentro. Inclusão digital.

ABSTRACT

Public libraries have the mission to promote social inclusion by providing access to information to society and to promote practices to encourage reading. This mission is related to the democratic aspect of public libraries, which ones serve many social groups, regardless of their religion, education, age or cultural background. Telecenters for digital inclusion also have the mission to promote access to information for everyone. Owing to the growing use and broadcast of information in digital format, public libraries started to offer telecenters services in order promote to promote digital inclusion and to expand access to information for their users. Professional training is a basic need for all people, because it helps citizens to develop skills such as to master information and communication and technologies, which is very required in social interaction process. This work aims to present the concept and the mission of the public library, the concept of digital inclusion and telecenter, and the relation between the former and the latter, by means of literature review. It also intends to know who the telecenter users are, by a survey with users from two public libraries of Distrito Federal (Brazil). The questionnaires were administered in Biblioteca Pública de Brasília and Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante. The literature review and the survey results testify the importance of public libraries, but librarians and more government investment are essential for improving better services. It is concluded that public libraries and telecenters have an important role is digital inclusion, because more and more information is available in digital space, but there is a lack in divulgating this service by the library.

Keywords: Public library. Telecenter. Digital inclusion.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Equipamentos e mobiliário em telecentro comunitário	41
Figura 2 – Mapa das bibliotecas públicas do Distrito Federal com telecentro	53
Figura 3 – Telecentros do Distrito Federal em funcionamento no período de realização da pesquisa.....	54

LISTA DE QUADROS

Quadro 1 – Esquemas estilizados de tipos de Telecentros.....	42
Quadro 2 – Telecentros em bibliotecas com serviços para a comunidade	44

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Faixa etária dos usuários dos telecentros.....	55
Gráfico 2 – Nível de escolaridade dos usuários dos telecentros pesquisados	56
Gráfico 3 – Tempo de frequência do telecentro	57
Gráfico 4 – Divulgação do telecentro da biblioteca pública	58
Gráfico 5 – Dificuldade em utilizar o telecentro	59
Gráfico 6 – Frequência com que os usuários pedem ajuda aos funcionários	60
Gráfico 7 – Motivos de uso do telecentro da biblioteca	61
Gráfico 8 – Acesso à Internet fora do telecentro	62
Gráfico 9 – Local de acesso à internet além do telecentro da biblioteca.....	62
Gráfico 10 – Frequência de uso dos serviços da biblioteca	63
Gráfico 11 – Nível de importância dos telecentros em bibliotecas públicas segundo os usuários.....	64

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Porcentagem dos níveis de analfabetismo no Brasil em 2009	21
--	----

LISTA DE SIGLAS

ABDF	Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal
ASSPROM	Associação Profissionalizante do Menor de Belo Horizonte
BDB	Biblioteca Demonstrativa de Brasília
BNB	Biblioteca Nacional de Brasília
CAIC	Centro de Aprendizagem e Integração de Cursos
CDI	Comitê para a Democratização da informática
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
CNPq	Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico
CP/UFMG	Centro Pedagógico da Universidade Federal de Minas Gerais
DF DIGITAL	Programa de Inclusão digital, Social e Tecnológica do Distrito Federal
EIC	Escolas de Informática e Cidadania
IBICT	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
IFLA	International Federation of Library Associations
INAF	Indicador de analfabetismo funcional
IDRC	International Development Research Center
ONID	Observatório Nacional de Inclusão Digital
ONG	Organização não governamental
PEA	Projeto Esperança Animal
PPA	Plano Plurianual
PRODABEL	Empresa de Informática e Informação do Município de Belo Horizonte
PROINFO	Programa Nacional de Informática na Educação
SAC	Centros de serviços e de cidadania
SARMU	Secretaria de Administração Regional Municipal
SEAE	Secretaria Especial para Assuntos Estratégicos do Estado do Paraná
SECTI	Secretaria de Ciência, Tecnologia e inovação do Estado da Bahia
SEMDESTUR	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Socioeconômico e Turismo de Porto Velho
SEMED	Secretaria Municipal de Educação de Manaus

SNBP	Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas
TIC	Tecnologias de informação e comunicação
UFPA	Universidade Federal do Pará
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura

LISTA DE ABREVIATURAS

A.C.	Antes de Cristo
Adm.	Administração
Nº	Número
Reg.	Regional

SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO	18
1.1	Justificativa	18
1.1.1	Objetivo geral	19
1.1.2	Objetivos específicos	19
2	REVISÃO DE LITERATURA	20
2.1	O acesso à informação e a exclusão social	20
2.2	A biblioteca pública: evolução do conceito	22
2.2.1	A biblioteca pública e a sua história	23
2.2.1.1	A imagem da biblioteca pública ao longo da história	24
2.2.2	A missão da biblioteca pública	25
2.2.2.1	A biblioteca pública como ambiente de democratização da informação ...	26
2.2.2.2	A biblioteca pública como formadora de leitores.....	27
2.2.2.3	Serviços de incentivo à leitura	27
2.2.2.3.1	O PROGRAMA A MALA DO LIVRO	28
2.2.2.3.2	O PROJETO MALA DE LEITURA	28
2.2.2.3.3	BOSQUES DA LEITURA NOS PARQUES DA CIDADE DE SÃO PAULO	29
2.2.2.3.4	PROJETO BIBLIOTECA EM MOVIMENTO	29
2.2.3	A biblioteca pública no Brasil	30
2.2.4	As bibliotecas públicas no Distrito Federal	32
2.3	A Inclusão digital	35
2.3.1	Letramento Digital e a inclusão social	36
2.3.1.1	Projetos de inclusão digital no Brasil	37
2.3.1.1.1	COMITÊ PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA (CDI)	37
2.3.1.1.2	PONTO DE INCLUSÃO	38
2.3.1.1.3	PROGRAMA NACIONAL DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO (PROINFO)	38
2.3.1.1.4	EDUCAREDE.....	39
2.3.1.1.5	ESCOLA DIGITAL INTEGRADA (EDI).....	39
2.3.2	Inclusão digital e Telecentros	40
2.3.2.1	Conceito de Telecentro	40
2.3.2.2	Tipos de Telecentros	42
2.3.2.3	Telecentros em bibliotecas públicas	43
3	METODOLOGIA	50

3.1	Categorizações da pesquisa.....	50
3.2	Universo e Amostra	51
3.3	Instrumentos de coleta de dados	51
4	USO DE TELECENTROS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL: RESULTADOS E ANÁLISE	53
4.1	Apresentação dos dados da pesquisa.....	54
4.1.1	Identificação dos usuários.....	54
4.1.1.1	Faixa Etária.....	55
4.1.1.2	Escolaridade	56
4.1.1.3	Tempo de uso e frequência do telecentro.....	57
4.1.2	Divulgação dos telecentros	57
4.1.3	Motivo de uso do telecentro	58
4.1.3.1	Nível de dificuldade de utilizar o telecentro.....	59
4.1.3.2	Motivação de uso do telecentro	60
4.1.4	Acesso a Tecnologias de informação fora do telecentro.....	61
4.1.5	Uso dos serviços tradicionais da biblioteca	63
4.1.6	Importância do serviço do telecentro na biblioteca pública.....	64
4.2	Caracterização dos usuários dos Telecentros.....	65
5	CONCLUSÃO.....	66
	REFERÊNCIAS.....	68
	APÊNDICE A - Questionário aplicado nos usuários dos telecentros das bibliotecas públicas.....	73
	ANEXO A – Manifesto da Unesco Sobre Bibliotecas Públicas.....	76
	ANEXO B – Manifesto da Ifla Sobre Internet.....	80

1 INTRODUÇÃO

A necessidade de suprir as carências informacionais sempre fez parte do cotidiano da sociedade, porém, nos últimos anos nunca se levou tão a sério a busca de meios para atender estes problemas informacionais. Compreendendo estas necessidades, é importante saber que a biblioteca pública tem a capacidade de atender estas questões.

A biblioteca pública devido a sua importância na sociedade tem o papel de promover ações de combate à exclusão social, por levar a informação a quem necessita. A informação é uma importante ferramenta em qualquer ação do cotidiano desde questões simples às mais complexas. A biblioteca pública serve como mediadora da informação. Como Miranda (1978, p. 74), afirmou.

A biblioteca pode oferecer toda sorte de serviços sem, porém, desvirtuar sua missão fundamental de promover o gosto e o hábito da leitura. Todas as atividades que ela organize devem servir para atrair e conquistar o leitor para tal missão.

A introdução de tecnologias de informação e comunicação (TIC) no cotidiano facilitou a disseminação da informação. A biblioteca pública não poderia deixar de promover a inclusão digital em seu espaço por meio de serviços que promovam o encontro da sociedade com a informação.

Os telecentros inseridos nas bibliotecas públicas são um tipo de serviço conveniente por facilitar os mecanismos de busca e se encaixa perfeitamente com a missão da biblioteca pública.

Descobrir quais são os usuários que utilizam o serviço dos telecentros ajuda compreender quais são as suas necessidades e contribui para tornar a biblioteca pública um espaço de inclusão social.

1.1 Justificativa

O trabalho justifica-se pela necessidade de saber como funciona a relação dos telecentros em bibliotecas públicas. Tanto as bibliotecas públicas como os telecentros tem a missão de promover acesso à informação. Por este motivo percebe-se que ambos possuem características que podem ser fundamentais para promover o desenvolvimento da cidadania.

1.2 Objetivos

O objetivo geral e os objetivos específicos são apresentados a seguir.

1.1.1 Objetivo geral

Apresentar a realidade das bibliotecas públicas que oferecem o serviço de telecentro de inclusão digital em seu espaço, analisando a situação no Distrito Federal.

1.1.2 Objetivos específicos

Os objetivos específicos são:

- a) Definir o conceito de biblioteca pública e de telecentro.
- b) Analisar quais são os usuários dos telecentros das bibliotecas públicas do Distrito Federal.
- c) Identificar a relação dos telecentros e das bibliotecas públicas no acesso a informação e no desenvolvimento da cidadania.
- d) Apresentar iniciativas de inclusão digital por ações do governo, Organizações não-governamentais e instituições privadas.

2 REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura se fundamentou em três eixos principais: o primeiro é a compreensão sobre a inclusão social, o segundo apresenta um breve relato sobre a história e o conceito de biblioteca pública e a última parte retrata os pontos fundamentais da inclusão digital e dos telecentros. A argumentação da relação dos telecentros nas bibliotecas públicas é baseada na literatura científica e em dados relevantes divulgados em sites oficiais do Governo e instituições responsáveis por manter e criar iniciativas para promover a inclusão digital no Brasil.

2.1 O acesso à informação e a exclusão social

A busca pelo conhecimento é uma característica intrínseca do ser humano. Esta necessidade, apesar de ser fundamental na vida cotidiana, não significa algo de fácil acesso a todas as pessoas. Antes, existe uma realidade que faz diferença na sociedade que se chama exclusão social.

A sociedade necessita ter acesso à informação e com a propagação das tecnologias de informação e comunicação (TIC), ampliaram-se as possibilidades de armazenar e difundir o conhecimento. Porém, o que poderia ser uma solução para propagação do conhecimento registrado para as pessoas, tornou-se um grande paradoxo para sociedade: como se pode falar sobre o direito ao acesso à informação quando grande parcela da sociedade não tem acesso aos direitos básicos de moradia, alimentação, saúde e educação básica?

De acordo com Pimentel (2006, p. 15), a exclusão social não é apenas uma questão de pobreza, mas uma violação dos direitos e discriminação. A exclusão social é resultado da falta de oportunidades e capacitação de uma sociedade que não consegue se preparar para concorrer com as exigências do mundo atual.

A competitividade do mundo atual exige cada dia mais, a constante capacitação da sociedade. Segundo Baptista (2006, p. 23), o analfabetismo é um dos fatores que geram exclusão social, porque impede que as pessoas tenham acesso a informações necessárias para ter uma vida digna.

De acordo com o Indicador de Alfabetismo Funcional (2009, p. 5) existem quatro níveis de analfabetismo:

- Analfabetismo: é quando a pessoa não sabe ler e nem escrever.

- Alfabetismo no nível rudimentar: é capaz de ler textos curtos e rotineiros como itinerário de ônibus e pequenos anúncios e sabe realizar operações matemáticas simples de soma e diminuição.
- Alfabetismo no nível básico: a pessoa consegue ler textos de média extensão e é capaz realizar operações matemáticas com números maiores.
- Alfabetismo no nível pleno: a pessoa consegue ler textos mais longos, realiza operações mais complexas e consegue interpretar gráficos e mapas.

O analfabetismo no Brasil continua sendo um dos indicativos de exclusão social, apesar do número de brasileiros analfabetos está diminuindo a cada ano de acordo com os dados abaixo:

Tabela 1 – Porcentagem dos níveis de analfabetismo no Brasil em 2009

INAF / BRASIL – Evolução do indicador de Alfabetismo (população de 15 a 64 anos)						
	2001	2002	2003	2004	2007	2009
	2002	2003	2004	2005		
Analfabetismo	12%	13%	12%	11%	9%	7%
Alfabetismo rudimentar	27%	26%	26%	26%	25%	21%
Alfabetismo básico	34%	36%	37%	38%	28%	47%
Alfabetismo pleno	26%	25%	25%	26%	28%	25%

Fonte: INAF BRASIL, 2009, adaptado pela Autora.

A educação é uma das melhores alternativas para a inclusão social, porque não são apenas aquelas pessoas que não sabem ler que sofrem com a exclusão social. A sociedade exige cada vez mais que as pessoas invistam na educação continuada. É necessário que o cidadão esteja sempre qualificado para atender às exigências do mercado de trabalho.

Atualmente, ser alfabetizado não significa apenas saber ler, escrever e fazer contas matemáticas simples como: somar, diminuir, multiplicar e dividir. O indivíduo precisa desenvolver suas habilidades, que segundo Zarifian apud Miranda (2004, p. 114), são as competências informacionais. Holanda (2007, p. 62), define estas competências em alfabetização informacional e alfabetização tecnológica.

As competências informacionais são os requisitos básicos para se ter acesso à informação e garantir o direito a exercer a cidadania. De acordo com Holanda (2007, p. 62), as competências que se deve ter para ser considerado alfabetizado plenamente são:

- Saber realizar buscas.
- Saber como abstrair informações relevantes e ter censo crítico.
- Ter domínios básicos de cálculo, leitura e escrita.
- Ter conhecimentos básicos de assuntos do cotidiano.

O acesso à informação é um gesto de cidadania e a oportunidade do cidadão poder participar das decisões que envolvem a sua vida e da sua comunidade. Harzard, Galvão Filho e Rezende (2007, p.13), definem o exercício da cidadania como:

Na sociedade atual, não existe cidadania sem cidadão e cidadã; os indivíduos que intervêm e modificam a realidade, participam de forma ativa da vida social e política. A cidadania não é dada, ela é construída e conquistada por meio da vivência, da organização, participação e intervenção social.

O acesso à informação é um direito garantido tanto na Declaração Universal dos Direitos Humanos (ONU, 1948) quanto na constituição brasileira de 1988.

2.2 A biblioteca pública: evolução do conceito

A biblioteca pública é definida como um ambiente de informação que disponibiliza conhecimento a qualquer cidadão que o necessita. Entretanto a biblioteca nem sempre foi vista como um lugar democrático. Segundo Moraes (2006, p. 97), o conceito de biblioteca pública de livre acesso é bastante novo, é um dos benefícios herdados da gênese dos ideais democráticos norte-americanos.

O conceito de biblioteca pública mudou ao longo dos anos à medida que este espaço era definido de acordo com a mentalidade da sociedade. Segundo a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p. 19), o primeiro documento oficial que afirma o conceito desta unidade de informação foi o Manifesto da Unesco sobre Bibliotecas Públicas, publicado originalmente em 1949, que definia a biblioteca pública como um centro de educação popular. Em 1972, foi publicada a segunda versão do Manifesto, que passou a definir a biblioteca pública como um centro de desenvolvimento cultural da comunidade.

Em 1994, a Unesco publicou a sua terceira versão da obra que vigora até hoje. Segundo este documento, a biblioteca pública é um ambiente de disseminação do conhecimento que permite o acesso igualitário a todos os membros da sociedade independente de raça, etnia, idade, sexo, classe social e outros.

O que se pode compreender sobre o conceito de biblioteca pública é que ela é um local democrático, onde qualquer pessoa pode recorrer quando surgir um problema informacional, contribuindo para o seu enriquecimento intelectual e moral, independente da sua bagagem cultural.

2.2.1 A biblioteca pública e a sua história

A trajetória social da biblioteca é muito antiga. Há evidências que uma das primeiras bibliotecas foi a dos Sumérios. Pesquisadores encontraram, em uma região que atualmente pertence ao Iraque, uma coleção de mais de 60.000 placas de barro com inscrições cuneiformes. Estes povos viveram 3.000 anos A.C e já tinha a necessidade de registrar e armazenar informações relevantes. Há registro de várias bibliotecas que ficaram famosas por sua grandiosidade e pela riqueza dos seus acervos como a Biblioteca de Nínive, a Biblioteca de Alexandria e a Biblioteca de Pérgamo. Nesta época, no entanto, não era qualquer pessoa que tinha acesso às informações dos acervos, porque eram poucas pessoas alfabetizadas, além da concepção de que o conhecimento deveria ser restrito a um grupo de pessoas. Almeida Junior (2003, p. 68) afirmou que um dos principais fatores que dificultavam o acesso à informação era que nesta época a biblioteca tinha um caráter de preservação. Barreto, Paredella e Assis (2008, p 28) afirmaram: “o modelo de biblioteca atendia à ideia de arquivo-museu, lugar de memória e depósito do patrimônio bibliográfico”. Segundo Cunha (2003, p. 68), apesar das restrições, desde seu início, a biblioteca já tinha a função de mediadora do conhecimento.

Cunha (2003, p. 68) afirmou que a concepção que se tinha sobre conhecimento na idade antiga mudou séculos mais tarde. Ela afirma que:

Na idade média a biblioteca pública acentua seu caráter democrático. Nesse período desenvolve-se a ideia de que o conhecimento preso ao livro, torna-se de pouco valor, havendo a necessidade de disseminá-lo para gerar o enriquecimento intelectual dos indivíduos e da coletividade.

De acordo com Almeida Junior (2003, p.66), alguns autores afirmaram que as primeiras bibliotecas com o propósito, desde sua concepção, de serem inteiramente

públicas e com a missão de atender a todos integrantes da sociedade surgiu por volta do século XIX, nos Estados Unidos e na Inglaterra. Estas bibliotecas foram fundadas por meio de decretos governamentais e mantidas com verbas públicas.

A ideia que se tem de biblioteca pública, nos dias atuais, surgiu apenas na segunda metade do século XX, quando percebeu-se que a prática de leitura tinha um efeito educativo e moralizador na sociedade. Barreto, Paredella e Assis (2008, p.28) afirmam que foi a partir do final do século passado que a biblioteca passou a ser considerada como um “centro cultural e de informação”.

2.2.1.1 A imagem da biblioteca pública ao longo da história

A biblioteca, durante muitos anos, tinha o propósito de servir apenas como um depósito de livros, que deveriam ser preservados e mantidos longe das mãos dos usuários. Estas medidas transformaram as bibliotecas em um lugar restrito a poucas pessoas. Atualmente, já se sabe que a biblioteca não tem mais esta função, como é definido pelo Manifesto da Unesco Sobre Bibliotecas Públicas (1994), que alega que a biblioteca pública é um ambiente de democratização da informação. Entretanto, esta mudança de concepção ainda não foi compreendida por uma parcela considerável da sociedade.

De acordo com Suaiden (2000, p. 52), o principal fator que contribuía para a imagem negativa da biblioteca era a falta de interesse dos governantes em relação a sua manutenção. A biblioteca não oferecia serviços adequados aos usuários devido à sua localização. Funcionava em locais improvisados com acervos desatualizados, recursos materiais insuficientes e mão de obra despreparada. Martins (1982 apud ARRUDA, 2000), foi ainda mais radical ao afirmar que o principal motivo da péssima imagem da biblioteca pública está associado à formação dos bibliotecários, que, durante a sua graduação foram treinados para lidar apenas com público de nível de escolaridade elevado, reforçando a imagem da biblioteca como um ambiente elitizado. Freitas (2010, p. 21), também reforça esta teoria e afirma que um das soluções para melhorar a imagem da biblioteca está na qualificação dos profissionais atuantes em bibliotecas.

É o profissional da informação que tem que fazer a diferença, ampliar seus conhecimentos e seus pensamentos, buscando analisar o que precisa ser feito para que a biblioteca possa cativar seus usuários reais e conquistar os usuários potenciais, promovendo ações que busquem integrar a comunidade na qual está inserida e assim promover a inclusão social

através da oferta de programas e projetos diferenciados, com estudos das necessidades de informação das comunidades. (FREITAS, 2010, p.21)

As bibliotecas públicas ao longo dos anos acabaram tornando-se uma espécie de biblioteca escolar fora da escola. Segundo Suaiden (2000, p. 55), devido a esta “especialização” do acervo e dos serviços em favor dos estudantes de ensino médio e fundamental, acabou por afastar os outros usuários, criando a imagem de que a biblioteca era apenas para estudantes.

Entretanto, com a obrigatoriedade de verbas governamentais exclusivas para a manutenção das bibliotecas públicas e uma exigência maior de competências na formação dos profissionais atuantes em unidades de informação, aos poucos a sociedade vai aprendendo a importância da biblioteca pública no seu cotidiano.

2.2.2 A missão da biblioteca pública

Definir a missão da biblioteca pública não é uma tarefa fácil, pois a literatura apresenta várias abordagens. Alguns autores como Miranda (1978, p. 68), afirmam que a missão de uma organização está intimamente ligada à gestão de quem a organiza, tornando o ambiente o reflexo da sua “vontade”. A biblioteca pública, segundo a Unesco (1994), deve levar em consideração os problemas da atualidade.

A missão da biblioteca pública deve refletir o seu conceito que é o de democratização da informação. Na literatura, são definidas algumas missões e vários pontos em comum entre os autores como Miranda (1978), Feitosa (1995), Cunha (2003), Suaiden (2002), Arruda (2000) e a Unesco (1994), que afirmam que entre as missões da biblioteca pública se destacam o papel cultural, de educadora e de guardiã do conhecimento registrado.

Segundo a Unesco (1994), a biblioteca pública tem a missão de:

- Formar leitores;
- Auxiliar no processo educador de todos os níveis escolares;
- Promover a inclusão digital;
- Estimular a criatividade pessoal;
- Promover a herança cultural;
- Promover a liberdade de expressão cultural;
- Estimular a interação da diversidade cultural.

Miranda (1978, p. 75) concluiu que a biblioteca pública: “deve moldar-se as necessidades do município”, ou seja, a biblioteca deve estar sempre atenta às necessidades da comunidade, abrindo seu espaço a todos que buscam auxílio em seu ambiente.

2.2.2.1 A biblioteca pública como ambiente de democratização da informação

A biblioteca pública é conhecida como um ambiente de democratização da informação; isso fica bastante evidente quando o seu conceito e a sua missão são definidos claramente.

Já se tem conhecimento de que a biblioteca pública tem o papel de educar e auxiliar na educação formal. Isso acontece porque, segundo Miranda (1978, p.72), a biblioteca pública tem a obrigação de fornecer materiais em diferentes suportes para os estudantes, dando a oportunidade para que ele possa ampliar os seus conhecimentos e estimular a sua criatividade. Outro ponto forte da biblioteca pública, como um ambiente educador, é que ela deve promover e fornecer materiais para campanhas de combate ao analfabetismo, pois, como afirma o mesmo autor (p.72), a biblioteca deve possibilitar que todos os cidadãos tenham o seu direito universal de ler garantido.

Para o mesmo autor e Cunha (2003), a biblioteca pública deve preservar o acervo cultural e promover a informação a todos. Deve mostrar-se como um ambiente democrático, porque entre as funções estão, como afirma Miranda (1978, p. 69-70), a de “promover o idioma nacional” e permitir o acesso às publicações oficiais. A biblioteca pública deve inserir em seus acervos publicações nacionais e em diferentes suportes, permitindo a todos conhecer um pouco da história do país, em vários aspectos, desde linguísticos a políticos até a acessibilidade aos portadores de deficiência.

Ao permitir que os seus usuários tenham acesso às publicações oficiais, a biblioteca pública está dando a oportunidade ao cidadão de exercer a sua cidadania de maneira plena, permitindo que ele tome conhecimento do que está acontecendo a sua volta e saibam quais são os seus direitos e seus deveres.

Pereira (2005) afirma que a biblioteca pública, ao se inserir no ambiente digital, está cumprindo com a sua missão de promover o acesso à informação, pois por meio dos computadores, os bibliotecários aumentam as suas possibilidades de

atender às necessidades dos usuários, contornando as barreiras físicas, além de ser um importante mecanismo de comunicação.

2.2.2.2 A biblioteca pública como formadora de leitores

Atualmente muito se ouve sobre a importância da democratização da informação, entretanto não é fácil assimilar a sua relevância na sociedade. Como é possível compreender as políticas de acessibilidade à informação quando se tem uma sociedade que não tem o hábito de leitura ou simplesmente não sabe como adquirí-la?

Suaiden (2000, p.55) apontou vários fatores que mostram o porquê desta sociedade sem leitores. Dentre estes fatores, os principais estão ligados ao custo alto dos livros e o seu caráter de elitização (somente os intelectuais tinham acesso aos livros).

Esse conceito, de acordo com Suaiden (2000, p. 56), começou a ser mudado com a implementação de políticas de formação de acervos voltados para os empréstimos domiciliares nas bibliotecas públicas.

De acordo com a Fundação Biblioteca Nacional (2000, p.17) “a biblioteca é o espaço privilegiado de desenvolvimento das práticas leitoras, e através do encontro do leitor e o livro forma-se o leitor crítico e contribui-se para o florescimento da cidadania”.

Uma das missões da biblioteca pública é educar a sociedade com o hábito de leitura, dando oportunidade àqueles de baixo poder aquisitivo a chance de ter acesso aos materiais, que antes só as pessoas de níveis sociais elevados tinham alcance, assim como a importância de se frequentar periodicamente a biblioteca pública.

2.2.2.3 Serviços de incentivo à leitura

As bibliotecas como formadoras de leitores devem oferecer alternativas para incentivar a comunidade a adquirir o hábito de leitura. No Brasil, existem alguns projetos com a participação ativa da biblioteca que estende os serviços do espaço físico da biblioteca pública tradicional para a comunidade. O programa Mala do Livro em Brasília, a Mala da Leitura em Belo Horizonte, os Bosques da Leitura nos

parques em São Paulo e a Biblioteca em Movimento pelo Brasil trazem o livro até o leitor.

2.2.2.3.1 O PROGRAMA A MALA DO LIVRO

Ao longo dos anos, diversas medidas foram criadas para incentivar o hábito de leitura nas pessoas. Em 1990, no Distrito Federal foi criado o Programa Mala do Livro de iniciativa da bibliotecária Neusa Dourado Freire. A Mala do Livro é um serviço de extensão da biblioteca pública, que atua em comunidades onde o acesso a bibliotecas públicas é restrito. Segundo Freire (1998, p.152), o usuário não precisa se deslocar da sua casa “é o livro em busca do leitor”.

De acordo com a Secretaria de Cultura (BRASÍLIA, 2010), o serviço é realizado por meio dos agentes voluntários que recebem as caixas-estantes de madeira em suas casas e ficam responsáveis por realizar os empréstimos a todos os integrantes da sua comunidade. Estas caixas-estantes possuem em seu acervo livros, revistas, dicionários, enciclopédias e materiais didáticos. Ainda de acordo com Secretaria de Cultura (BRASÍLIA, 2010), atualmente o serviço conta com 502 malas atendendo aproximadamente 602,4 mil usuários, localizadas em todas as cidades-satélites e no entorno do Distrito Federal.

Freire (1998, p. 162) afirmou que, ao implementar o Programa da Mala do Livro nunca teve a intenção de oferecer este tipo de serviço apenas no Distrito Federal ao contrário, sua missão era se estender a todas as regiões.

2.2.2.3.2 O PROJETO MALA DE LEITURA

O Projeto de Mala de Leitura foi criado em 1997 pelo Centro Pedagógico da Universidade Federal de Minas Gerais (CP/UFMG), coordenado pelas professoras Mirian Chaves Carneiro, Mônica Dayrell e Narriman Conde. De acordo com Carneiro, Dayrell e Conde (2004, p.1):

O projeto compreende a leitura como uma prática social, uma interação entre leitor e texto, em que instigado pelo que lê, o leitor produz sentidos, dialoga com o texto, com os intertextos e com o contexto, ativando o seu conhecimento interno.

O projeto não proporciona apenas acesso aos livros. Também abre espaço para que os leitores tenham a oportunidade de interpretar e analisar as informações dos livros. De acordo com site da Mala da Leitura (UNIVERSIDADE FEDERAL DE

MINAS GERAIS, 2011) o projeto atua em escolas, bibliotecas, praças e eventos culturais de Belo Horizonte. Atualmente, o projeto conta com 6 professores, 10 monitores e 1 bibliotecário que ajudam a manter o projeto.

2.2.2.3.3 BOSQUES DA LEITURA NOS PARQUES DA CIDADE DE SÃO PAULO

O serviço dos Bosques de Leitura foi criado no dia 3 de julho 1983 no Parque do Ibirapuera. O projeto tem intuito de promover ações culturais e o incentivo à leitura em parques da cidade de São Paulo. O projeto busca levar a informação aos locais de lazer.

O projeto/serviço foi idealizado com vistas à disseminação da leitura nos parques públicos, atingindo a uma gama maior e mais diversificada de público, sempre se pensando na leitura por lazer. O fato de o serviço acontecer em parques, ao ar livre favorece e incentiva a leitura por prazer. O Bosque da Leitura, quando foi iniciado apresentava caráter de ineditismo. (VIVA LEITURA, 2011).

De acordo com a Secretária de Cultura (SÃO PAULO, 2011), o bosque da leitura está presente em 10 parques, funciona aos domingos pelo período da manhã e tarde e atende uma média de 700 usuários por unidade. Os bosques oferecem acervos com livros, gibis e revistas e também oferece serviços como: a hora do conto, saraus e encontros com autores. O serviço é direcionado a todos desde crianças a idosos. Os bosques de leitura estão presentes nos Parque Anhanguera, Parque do Carmo, Parque Cidade de Toronto, Parque Esportivo dos Trabalhadores, Parque Ibirapuera, Parque Jardim da Luz, Parque Lajeado, Parque Lions Clube Tucuruvi, Parque Raposo Tavares e Parque Santo Dias.

2.2.2.3.4 PROJETO BIBLIOTECA EM MOVIMENTO

A Biblioteca em Movimento é um projeto de incentivo à leitura por meio de bibliotecas itinerantes instaladas em ônibus que percorre as cidades. Cada biblioteca itinerante possui um acervo de 1500 obras clássicas e contemporâneas que visa atender comunidades carentes ou com difícil acesso a bibliotecas públicas. O projeto começou em 2005 nos estados de São Paulo e do Rio de Janeiro. No ano de 2006 o projeto ganhou proporção nacional. Em regiões onde o acesso é difícil, a experiência é feita com outros tipos de transporte como barcas, trens, animais de carga, caminhões e canoas.

De acordo com o Viva Leitura (2011), os objetivos do projeto são:

- Desenvolver uma política dinâmica e abrangente de acesso ao livro e à leitura;
- Promover o hábito da leitura junto a novos leitores principalmente crianças e jovens;
- Oferecer oportunidades de crescimento e aperfeiçoamento por meio do acesso à cultura;
- Contribuir para a inclusão social de grupos excluídos por falta de oportunidades educacionais e culturais, viabilizando caminhos que os levem ao processo de construção de cidadania;
- Democratizar o acesso ao livro;
- Formar novos leitores pelo incentivo à leitura, pela introdução de princípios básicos de manuseio dos livros e pela familiarização com os procedimentos de empréstimo dos livros;
- Permitir que crianças, jovens e adultos ingressem no universo das letras de forma lúdica.

Os serviços oferecidos pelo projeto são: a consulta local aos livros e empréstimos domiciliares. Cada biblioteca itinerante possui computadores para realizar os empréstimos e cadastro dos usuários. Os serviços da biblioteca em movimento são realizados por uma equipe formada por supervisores e auxiliares de biblioteca treinados com noções de informática e técnicas de biblioteconomia.

2.2.3 A biblioteca pública no Brasil

A disseminação do conhecimento no Brasil, ao longo dos séculos, sempre refletiu a forma como a sociedade vivia em seu tempo. Nos primeiros anos do Brasil colonial, eram poucas as pessoas letradas e quase sempre estas possuíam uma situação financeira vantajosa.

Em 1808, com a chegada da família real portuguesa no Brasil, a bagagem trazia documentos oficiais, joias da coroa e o rico acervo da biblioteca real portuguesa. Além de livros, o acervo era composto de manuscritos, estampas, mapas, moedas e medalhões. A primeira biblioteca do Brasil foi inaugurada no dia 13 de maio de 1811, no hospital da Ordem Terceira do Carmo. Segundo os Anais da

Biblioteca Nacional (apud MORAES, 2006, p. 93), somente tinham acesso ao acervo pesquisadores devidamente identificados. O acesso só foi liberado ao público no ano de 1814. Em 1876, por meio de um decreto, a antiga biblioteca real passou a se chamar Biblioteca Nacional e Pública do Rio de Janeiro.

Morais (2006, p. 152) relatou que a primeira biblioteca pública do Brasil foi a Biblioteca Pública da Bahia que foi inaugurada no dia 4 de agosto de 1811, por iniciativa de um fazendeiro chamado Pedro Gomes Ferrão Castelo Branco. A biblioteca teve seu acervo formado por meio de doações de acervos pessoais e de duplicatas da Biblioteca real, funcionando diariamente no antigo colégio de jesuítas.

Ao longo dos anos, por meio de iniciativas governamentais, foram criadas várias bibliotecas estaduais, que de acordo com Suaiden (2000, p.52), não eram o modelo apropriado de biblioteca pública ideal, porque elas eram instaladas em ambientes improvisados e com uma forte carência de recursos humanos e materiais, o que não tornava estes locais muito atrativos.

Em 1977, foi criado o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas que surgiu com o intuito de solucionar os problemas estruturais e redefinir as funções das bibliotecas públicas. Segundo Barreto, Paredella e Assis (2008, p. 30) foi a partir deste momento que a biblioteca pública passou a analisar o perfil dos usuários e com base nestes resultados eram implementadas medidas para atender suas necessidades.

A realidade das bibliotecas públicas brasileiras ainda está longe da proposta do Manifesto da Unesco Sobre Bibliotecas Públicas (UNESCO, 1994). O Ministério da Cultura pela primeira vez divulgou um censo nacional sobre as bibliotecas públicas municipais, onde foram avaliados diversos itens entre eles: a estrutura física das bibliotecas, número de acervos, nível de instrução dos funcionários, acessibilidade e os serviços prestados. Segundo o Ministério da Cultura (BRASIL, 2010), o Brasil possui 660 municípios sem bibliotecas públicas o que corresponde a 21% do total de municípios pesquisados.

Ainda de acordo com o Ministério da Cultura (BRASIL, 2010), a situação das bibliotecas públicas revela que:

- A região sul é a que mais possui bibliotecas públicas, uma a cada 100 mil habitantes;
- A maioria dos acervos das bibliotecas públicas é adquirida por meio de doações;

- A região sudeste é a que mais realiza empréstimos domiciliares;
- Apenas 24% das bibliotecas públicas funcionam no período noturno;
- 91% das bibliotecas públicas não possuem materiais e serviços especializados para os portadores de necessidades especiais;
- A maioria dos funcionários das bibliotecas públicas são mulheres representando 84% da equipe de trabalho;
- O Acre e o Distrito Federal são as unidades da nação que possuem os maiores números de pessoas com nível superior atuando em bibliotecas.

O que se percebe é que houve grandes mudanças ao longo dos anos, desde a criação do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas (SNBP) em 1977, porém, ainda é preciso solucionar os vários obstáculos que impedem os cidadãos de ter acesso à informação.

2.2.4 As bibliotecas públicas no Distrito Federal

Desde o início da construção de Brasília, havia a ideia de reservar um espaço para construir uma biblioteca pública na capital federal. Segundo Pimentel (2006, p. 35), em 1962, por meio da lei nº 4.497, foi aprovado o projeto para se criar a Biblioteca Nacional de Brasília, que teria o seu acervo formado pelas duplicatas da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro.

De acordo com Pimentel (2006, p.36), de 1975 a 1985, diversas medidas foram criadas para implementar uma rede de bibliotecas públicas no Distrito Federal, devido aos esforços da Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal (ABDF) e do Conselho Federal de Biblioteconomia (CFB).

Em 1996, por meio do decreto nº 17.684, finalmente foi criada a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, que segundo Pimentel (2006, p.37) é subordinado à Secretaria de Cultura do Distrito Federal.

Apesar de já estarem nos planos do projeto de construção da capital criar uma Biblioteca Nacional de Brasília, segundo Pimentel (2006, p.37), somente no ano 2003, suas obras foram iniciadas. Finalmente, no ano de 2006 foi inaugurada a Biblioteca Nacional de Brasília Leonel de Moura Brizola. Devido a problemas estruturais ela só teve seu acesso liberado à comunidade no ano de 2008 quando foi reinaugurada.

De acordo com a Secretária de Cultura (BRASÍLIA, 2010), do ano 1987 a 2010, os esforços para instalar as bibliotecas públicas nas cidades satélites do Distrito Federal foram concebidos. Abaixo serão listadas por ordem cronológica as bibliotecas públicas do Distrito Federal que são coordenadas pela Gerência do Sistema de Bibliotecas do Distrito Federal:

- Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante, fundada no dia 17 de dezembro de 1987
- Biblioteca Pública de Sobradinho, fundada no dia 4 de maio de 1988
- Biblioteca Pública de Samambaia Inezil Penna Marinho, fundada no dia 5 de agosto de 1987
- Biblioteca Pública de Planaltina Sebastião de Espírito Santo, fundada no dia 14 de junho de 1988
- Biblioteca Pública do Gama, fundada no dia 15 de outubro de 1989
- Biblioteca Pública do Guará fundada, no dia 3 de março de 1990
- Biblioteca Pública do Cruzeiro Rubens Valentim, fundada no dia 7 de março de 1990
- Biblioteca Pública de Brazlândia Monteiro Lobato, fundada no dia 25 de outubro de 1990
- Biblioteca Pública de Taguatinga Machado de Assis, fundada no dia 06 de junho de 1991
- Biblioteca Pública da Vila Planalto Graciliano Ramos, fundada no dia 12 de dezembro 1991
- Biblioteca Pública de Ceilândia Carlos Drummond de Andrade, fundada no dia 12 de dezembro de 1993
- Biblioteca Pública de Santa Maria fundada, no dia 27 de maio de 1995
- Biblioteca Pública de São Sebastião, fundada no dia 25 de junho de 1995
- Biblioteca Pública do Riacho Fundo I Livia Barros, fundada no dia 13 de março de 1996
- Biblioteca Pública da Candangolândia, fundada no dia 21 de outubro de 1998
- Biblioteca Pública de Artes, fundada no dia 11 de dezembro de 1998
- Biblioteca Pública do Paranoá Professor Jair Soares dos Reis, fundada em 2002

- Biblioteca Pública do Riacho Fundo II, fundada no dia 12 de março de 2003;
- Biblioteca Pública Braille Dorina Nowill, inaugurada em 17 de maio de 1995 e reinaugurada em 30 de junho de 2006
- Biblioteca Pública de Águas Claras, fundada em 2009
- Biblioteca Pública do Sobradinho II, fundada no dia 12 de maio de 2009
- Biblioteca Pública do Itapoã, fundada no dia 17 de dezembro de 2010

Em Brasília existem outras bibliotecas que apesar de não terem surgido com o propósito de serem bibliotecas públicas, prestam serviços à comunidade: a Biblioteca Nacional de Brasília (BNB) e a Biblioteca Setorial da EQS 108/308.

De acordo com Seixas e Couto (2010) o Distrito Federal possui mais de vinte bibliotecas públicas, subsidiadas pelo governo do Distrito Federal, em funcionamento. Porém, estas funcionam com vários problemas, como apontado pelo primeiro Censo Nacional das Bibliotecas Municipais do Brasil em 2010. Dentre os principais destacados por Seixas e Couto (2010) está a falta de acessibilidade aos portadores de deficiência. A maioria das bibliotecas não está preparada para atender aos portadores de necessidades especiais, sendo a Biblioteca Pública Municipal Braille Dorina Nowill uma das poucas que está preparada para atender a este público específico.

Segundo o Ministério da Cultura (BRASIL, 2010), as Bibliotecas do Distrito Federal aparecem com o maior número de funcionários nas unidades de informação, maior número de computadores com acesso à Internet e o maior número de usuários utilizando a biblioteca para pesquisas gerais.

O Ministério da Cultura (BRASIL, 2010), também apontou que o Distrito Federal está em segundo lugar no número de acervos, contendo em média de dois a cinco mil títulos em cada biblioteca e no número de empréstimos domiciliares. O ponto forte das bibliotecas públicas do Distrito Federal, em relação aos outros estados brasileiros, é a maior acessibilidade de horários de funcionamento, com algumas bibliotecas funcionando no período noturno e aos sábados.

2.3 A Inclusão digital

A desigualdade social ao longo dos anos vem se expandindo à medida que a necessidade do consumo de recursos tecnológicos se tornou indispensável nos processos de socialização. Uma das soluções para amenizar este problema social está nos programas de inclusão digital. De acordo com Mendonça (2008, p.31), as políticas de inclusão digital devem funcionar como um mediador da informação, de forma que incluía a sociedade no meio digital, respeitando as suas limitações sociais.

Existem vários termos para definir inclusão digital, De acordo a Universidade de São Paulo (apud BAPTISTA, 2005, p.24) os mais frequentes são:

acesso à tecnologia da informação e da comunicação; democratização do acesso às informações digitais, democratização da tecnologia, livre acesso do cidadão ao mundo digital e/ou inserção de todas as classes sociais no uso da tecnologia, entre outros com o mesmo sentido.

A inclusão digital está associada ao consumo da informação. Segundo Rondelli (apud LAIPELT, MOURA e CAREGNATO, 2006, p. 286), não podemos definir a inclusão digital apenas como a acesso às tecnologias de informação e comunicação. A inclusão digital envolve tanto os processos de busca como a utilização da informação recuperada.

Os ambientes de acesso à informação digital não devem proporcionar aos usuários apenas os pontos de acesso. É necessário ter disponíveis pessoas capacitadas para auxiliar o usuário nas buscas, conforme previsto no Manifesto da IFLA sobre a internet (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS, 2002, p.4):

As bibliotecas e os serviços e informação proporcionam [aos usuários] os portais de entrada indispensáveis ao conteúdo da Internet. Em alguns casos, oferecem comodidade, aconselhamento e ajuda e, em outros, são os únicos pontos de acesso disponíveis. Fornecem mecanismos para superar os obstáculos criados pelas diferenças de recursos, tecnologia e formação.

Segundo o Ministério das Comunicações (BRASIL, 2011), atualmente o número de brasileiros que tem acesso à internet representa menos de 42%. Para um país em desenvolvimento como o Brasil, com 190.732.694 de habitantes, segundo o Senso de 2010 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2011), é insuficiente.

O acesso à internet ao longo dos anos vem crescendo à medida que a quantidade de serviços oferecidos no ambiente digital aumentou. Entretanto estes

recursos não são acessíveis a todas as parcelas da população, por isso, a necessidade de criar programas para integrar a sociedade excluída digitalmente no meio digital. Segundo o Ministério das Comunicações (BRASIL, 2011) existe um Plano Plurianual (PPA) 2012-2015, que visa melhorar o acesso dos brasileiros das classes C e D ao meio digital. Neste plano, de acordo com Ministério das Comunicações (BRASIL, 2011), o Governo brasileiro quer ampliar o número de brasileiros da classe C que atualmente representa 24% aumente para 70% e a classe D de 3% para 40%.

2.3.1 Letramento Digital e a inclusão social

Um dos passos importantes para a inclusão digital está no desenvolvimento das competências informacionais da população. As competências informacionais são as habilidades adquiridas para a formação profissional.

O processo de desenvolvimento de habilidades é conhecido na literatura como letramento informacional. Este processo de desenvolvimento de competência se deu devido:

As transformações ocorridas no mundo do trabalho recolocaram o ser humano no centro da produção¹. Por conseqüência, a questão da qualificação para produzir, nas condições sociais próprias da sociedade da informação, deveria ser redefinida. Passa-se então a falar de competências, e não mais de qualificação para um emprego ou um determinado posto de trabalho (MIRANDA, 2004, p. 113).

De acordo com Gasque (2010, p.83), outro termo que apesar de não ser sinônimo, mas possui afinidade por se preocupar com os processos de aprendizagem, é alfabetização informacional. Estes processos de aprendizagem e a capacidade do indivíduo de dominar a leitura e a escrita, pode ser entendido como “práticas sociais de leitura e escrita e os eventos em que essas práticas são postas em ação, bem como as conseqüências delas sobre a sociedade” (SOARES, 2002, p. 144).

Com a introdução de TIC nos processos de socialização passou-se a exigir um domínio de conhecimento de diferentes suportes de informação.

Xavier (2005, p.134) afirmou que um indivíduo letrado digital é capaz de:

¹ Como diria Marx (apud MIRANDA, 2004, p. 113) no prefácio de “Para a Crítica da Economia Política” seguindo a dialética hegeliana: da própria lógica do capital surgiram às condições que o transformariam.

assumir mudanças nos modos de ler e escrever os códigos e sinais verbais e não-verbais, como imagens e desenhos, se compararmos às formas de leitura escrita feitas no livro, até porque o suporte sobre o qual estão os textos digitais é a tela, também digital.

O letramento digital não é apenas a capacidade de manipular os programas de hardware e software, envolve também a capacidade cognitiva. De acordo com Silva et. al. (2005, p. 32) o letramento digital é a habilidade de saber buscar, localizar e avaliar as informações encontradas em meio eletrônico.

A necessidade do domínio das TIC exige cada vez mais ações sociais que promovam educação na área de informática, em especial em comunidades carentes.

2.3.1.1 Projetos de inclusão digital no Brasil

No Brasil, existem alguns projetos que visam capacitar a sociedade a utilizar as tecnologias de informação e comunicação ajudando no seu exercício de cidadania. O compromisso de contribuir para a inclusão digital não é apenas dos governantes, esta missão tem sido desenvolvida não apenas com projetos de iniciativa do governo. Algumas instituições privadas e organizações não governamentais (ONG), ao longo dos anos, estão criando projetos para acabar com a exclusão digital. Dentre os vários projetos de inclusão digital que existem pelo Brasil, pode-se citar os Comitês para a Democratização da Informática (CDI), Ponto de Inclusão, Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo), EducaRede e Escola Digital Integrada (EDI). Estes projetos possuem o compromisso de incluir comunidades carentes no ambiente digital por meio de cursos de capacitação.

2.3.1.1.1 COMITÊ PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA (CDI)

A CDI é uma ONG que oferece suporte para criação de escolas de informática em comunidades carentes pelo Brasil e outros países. Atende diferentes faixas de idade e escolaridade. De acordo com Dias (2003, p. 96), as Escolas de Informática e Cidadania (EICs) não promovem apenas cursos de microinformática, também tem a missão de promover ações comunitárias. O projeto começou em 1994, fruto da campanha Informática para Todos. O Comitê para a Democratização da informática se define como “uma organização que utiliza a tecnologia com uma ferramenta para combater a pobreza e a desigualdade, estimular o

empreendedorismo e criar novas gerações de empreendedores sociais” (COMITÊ PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA, 2011).

De acordo com Comitê para a Democratização da Informática (2011) de 1994 até o ano de 2010 o projeto beneficiou mais de 1 milhão e 300 mil pessoas.

2.3.1.1.2 PONTO DE INCLUSÃO

O Ponto de Inclusão é um projeto do Governo do Distrito Federal criado em 2011, que promove cursos gratuitos de microinformática e qualificação profissional para a população do Distrito Federal. Segundo a Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia (BRASÍLIA, 2011), o Ponto de inclusão possui mais de 100 polos de acesso digital em todas as cidades satélites do Distrito Federal. Este projeto tem o intuito de substituir o antigo Programa de Inclusão digital, Social e Tecnológica do Distrito Federal (DF Digital), criado em 2007 com o mesmo foco de capacitar a população do Distrito Federal nas tecnologias de informação e comunicação.

2.3.1.1.3 PROGRAMA NACIONAL DE INFORMÁTICA NA EDUCAÇÃO (PROINFO)

O Proinfo é um projeto do Governo federal, criado em 1997 para capacitação da sociedade ao ambiente digital. De acordo com Dias (2003, p. 143), as atividades do Proinfo começaram a atingir as escolas ativamente em 1999. Segundo o mesmo autor (p.146), o Proinfo tinha o objetivo de atender as escolas de ensino fundamental e médio e capacitar professores multiplicadores. Os professores multiplicadores tem a missão de treinar, disseminar informação e gerenciar os ambientes de inclusão digital.

Segundo o Ministério da Educação (BRASIL, 2011), o Proinfo é:

um Ambiente Colaborativo de Aprendizagem que utiliza a Tecnologia Internet e permite a concepção, administração e desenvolvimento de diversos tipos de ações, como cursos a distância, complemento a cursos presenciais, projetos de pesquisa, projetos colaborativos e diversas outras formas de apoio a distância e ao processo ensino-aprendizagem.

Segundo Dias (2003, p. 2003), um dos objetivos do Proinfo é trazer o acesso à informação nas escolas por meio do ambiente digital com uma ferramenta de ensino.

2.3.1.1.4 EDUCAREDE

O projeto EducaRede é uma iniciativa da empresa Fundação Telefônica que tem o intuito de interagir o ambiente escolar com o ambiente digital. Segundo Dias (2003, p. 146), a ideia surgiu em 2001, quando a empresa Telefônica percebeu que a maioria dos jovens estudantes, estudam em instituições públicas que na maioria das vezes não tem condições de oferecer acesso e/ou capacitação ao ambiente digital aos seus alunos.

A Fundação Telefônica em parceria com outras instituições é responsável pelo projeto que também atua na Espanha e em outros países da América Latina, Segundo o sitio da Fundação Telefônica (TELEFÔNICA, 2011) o projeto tem como objetivo principal “contribuir para a melhoria da qualidade da educação, estimulando a integração da Internet no cotidiano da escola pública e possibilitando a inclusão digital aos milhares de jovens que o freqüentam”.

2.3.1.1.5 ESCOLA DIGITAL INTEGRADA (EDI)

O projeto EDI surgiu em 2002, fruto de pesquisa feita pelos professores Cecília Leite e Emir Suaider na Universidade de Brasília (UnB). De acordo com o Ibict (BRASIL, 2008), o projeto piloto foi aplicado no Colégio Gisno, com o intuito de promover o acesso à informação por meio da capacitação na área de informática. Segundo Dias (2003, p. 157) o projeto piloto contou com a parceria da Brasil Telecom, Siemens, Samurai, CPM, Click Idéias e do Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

O projeto não tem apenas a preocupação de disponibilizar computadores. Também oferece mecanismos que ajude os alunos a utilizar as ferramentas e compreender a informação recuperada. De acordo Leite (apud DIAS, 2003, p. 157) o EDI “é um projeto de inclusão social pela leitura e tem uma relação estreita com a biblioteca”.

Segundo Shinoda (UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA, 2009), no ano de 2009 o projeto EDI foi implementado em 10 escolas rurais, trazendo o acesso à informação e a capacitação para a sociedade no meio rural.

2.3.2 Inclusão digital e Telecentros

Os telecentros são uma importante ferramenta para a inclusão digital porque é um serviço de acesso à informação que aproxima a comunidade das tecnologias de Informação e Comunicação. Segundo Sorj e Guedes (2005, p. 17), a criação de telecentros representa uma das ações importantes nas políticas de universalização de serviços. De acordo com Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comercio Exterior (BRASIL, 2011) o telecentro “serve como um instrumento para aproximar os empresários, as instituições públicas e privadas, as organizações não governamentais e a sociedade em geral”.

2.3.2.1 Conceito de Telecentro

A necessidade de se criar alternativas para possibilitar o acesso à informática às camadas menos favorecidas se tornou viável à instalação de ambientes comunitários de acesso à internet denominado muitas vezes na literatura como telecentro.

De acordo com Barreto, Paradella, Assis (2008, p. 31) telecentro é um espaço público de acesso à informação por meio das tecnologias de informação e comunicação, que fornecem à comunidade oportunidades de se capacitar e promover a inclusão social. Assumpção (2001, p.29) também definiu o telecentro como um espaço público que oferece serviços de informática e fornece meios de comunicação “de forma individual ou coletiva”.

Para a Unesco (2008, p. 1):

é um centro de acesso público onde se oferece serviços de comunicação e se utilizam as TICs para as necessidades da comunidade. Geralmente, os telecentros são iniciativas de governo, de ONGs, de instituições ou de empresas [...] um telecentro significa a combinação de sinergias de várias pessoas e organizações. Os telecentros comunitários, iniciativas incrustadas em uma comunidade, são instrumentos importantes para diminuir as desigualdades econômicas, sociais e políticas, como elementos das políticas públicas de inclusão digital.

Os telecentros não são apenas iniciativas dos governos, mas qualquer instituição privada, ONG'S ou parcerias entre instituições governamentais e privados podem criar estes espaços dinâmicos de informação. A International Development Research Center (IDRC) (apud KANFI e TULUS apud OLIVEIRA, 2008, p. 61) definiu como “local que facilita e incentiva o fornecimento de bens e serviços

públicos e privados, baseados em informação e que apóia o desenvolvimento econômico e social local”.

Telecentro não é apenas o único termo correto para definir este ambiente Takahashi (2000, p. 34) afirma que:

o termo “telecentros” tem sido utilizado genericamente para denominar as instalações que prestam serviços de comunicações eletrônicas para camadas menos favorecidas, especialmente nas periferias dos grandes centros urbanos ou mesmo em áreas mais distantes.

Segundo Takahashi (2000, p. 34), estes ambientes conhecidos como telecentros também podem ser denominados *telecottage*, centro comunitário de tecnologia, *teletienda*, oficina comunitária de comunicação, centro de aprendizagem em rede, telecentros comunitário múltiplo, clube digital, cabine pública, infocentro, *espace numérise*, *telestuben* e centro de acesso comunitário. O termo telecentro comunitário também é encontrado na literatura.

Figura 1 – Equipamentos e mobiliário em telecentro comunitário



Foto: Herivelto Batista

Fonte: Ministério das Comunicações, 2010.

Existem várias definições e sinônimos para telecentros, mas todas as definições encontradas são unânimes ao definir estes espaços como pontos de acesso à internet comunitário, que ajudam no exercício da cidadania e tentam combater a exclusão informacional.

2.3.2.2 Tipos de Telecentros

Os telecentros devem ser classificados de acordo com a sua missão e a instituição provedora dos serviços. Segundo Barreto, Paradella e Assis (2008, p. 32) os diferentes tipos de telecentros devem-se a vários fatores:

depende muito dos objetivos, da localização, das necessidades e da disponibilidade de recursos de cada iniciativa e de cada país, entre outros fatores. Essas características podem variar de país para país, dentro de uma mesma região, e até na mesma cidade.

Proenza, Bastida-Bush e Montero (2001), com base nestas particularidades desenvolveram um estudo onde listava as diferenças dos telecentros.

Quadro 1 – Esquemas estilizados de tipos de Telecentros

TIPO	Serviços	Gestão - Administração
Comercial	Os mais básicos oferecem acesso a Internet e impressão de documentos. Quando possuem cafeteria e bar são chamados de cybercafés.	Empresa Privada
Franquia	Oferece serviços de maior qualidade: conexão mais rápida, melhor ambiente e mais comodidade.	Empresa Privada
ONG	Observa-se uma grande variedade de serviços oferecidos: dependendo da instituição promotora, pode oferecer acesso à Internet, cursos de informática e realização de atividades de desenvolvimento da comunidade.	Organizações não governamentais. (dependem de doações e alianças com empresas privadas para computadores e licenças de software)
Universitário	Disponibilização de laboratório de informática para os estudantes e público em geral, possibilitando cursos de computação e apoio técnico.	Universidades
Escolar	A escola abre as portas para a comunidade em horário fora de aula. Os serviços são variados (Internet, e-mail, preparação de conteúdo).	Escolas
Municipal	Em princípio, oferece uma variedade de serviços (públicos e privados).	Município, em aliança com outros órgãos e empresas privadas.
Polivalente	Rural: acesso à Internet, correio eletrônico e serviços agregados como cabine telefônica, venda de material de trabalho e papelaria, café e curso de capacitação.	Junta administrativa, provedores de serviços e membros da comunidade.

	Centros de serviços e de cidadania (SAC). Na Bahia e em outros estados do Brasil. Oferecem serviços públicos.	Governo Estatal
--	---	-----------------

Fonte: Proenza, Bastida-Bush; Montero (2001), adaptado Barreto, Paradella, Assis (2008)

2.3.2.3 Telecentros em bibliotecas públicas

O ingresso de tecnologias da comunicação e informação em unidades de informação coincidiu perfeitamente com o propósito da biblioteca pública. Como afirma a Unesco (1994), que ela deve “facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática”. O ambiente digital possibilita que a biblioteca pública torne-se um espaço de inclusão social.

As inovações tecnológicas e a necessidade de ampliar os mecanismos de busca permitiram que as bibliotecas públicas oferecessem aos usuários um serviço de acesso a internet. De acordo com Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 288), os telecentros e as bibliotecas públicas possuem afinidades, porque são espaços democráticos, que atendem pessoas de todas as idades e com o mesmo propósito de oferecer buscas de diversas naturezas.

Pereira (2005) afirma que outro benefício do ambiente digital na biblioteca pública, foi que possibilitou ampliação dos serviços da biblioteca, atendendo um número maior de usuários. A informação passou a circular mais rápido, permitindo que os usuários tenham conhecimento de serviços, eventos e notícias em tempo real, diminuindo o tempo de espera da formação da carência de informação até a sua solução.

A biblioteca pública não tem apenas a função de oferecer os computadores ligados à rede, cabe a ela orientar os usuários como devem utilizar estes serviços. Segundo Laipelt, Moura e Caregnato (2006, p. 289), é importante sempre ter alguém para ajudar os usuários a utilizar os telecentros, não só na parte de como utilizar o computador. Estes profissionais devem também ajudar as pessoas no processo de recuperação da informação relevante. Nem todo documento que está disponível na internet é de fácil assimilação ou relevante, é de obrigação do profissional da unidade de informação, orientar o usuário na busca, levando em consideração seus conhecimentos de língua estrangeira e grau de instrução.

Diferente do que se acredita, a criação destes ambientes digitais, não isenta o mérito dos recursos tradicionais da biblioteca. De acordo com Barreto, Paredella e

Assis (2008, p. 33) estas unidades de informação são “espaços de mediação de informação complementares”.

Existem aproximadamente 5993 telecentros cadastrados no Observatório Nacional de Inclusão Digital (BRASIL, 2011), sendo que 100 estão localizados em bibliotecas públicas ou comunitárias e bibliotecas institucionais que prestam serviços para a comunidade. O Observatório Nacional de Inclusão Digital (ONID) é um órgão responsável por avaliar os projetos de inclusão digital no Brasil.

Quadro 2 – Telecentros em bibliotecas com serviços para a comunidade

Estado	Biblioteca	Município	Órgão mantenedor do Telecentro
AC	Biblioteca Pública Estadual Rio Branco	Rio Branco	Secretaria de estado de Gestão administrativa
BA	Biblioteca Pública do Estado da Bahia	Salvador	Estado da Bahia
BA	Biblioteca Pública Thales de Azevedo	Salvador	Secti
BA	Alagoinhas Biblioteca Municipal	Alagoinhas	Secti
BA	Biblioteca Jorge Amado	Camaçari	Prefeitura Municipal Camaçari
BA	Biblioteca de Eunápolis	Eunápolis	Secti
BA	Biblioteca do Juca Rosa	Eunápolis	Secti
BA	Biblioteca Professora Nice Amaral	Guanambi	Secti
BA	Biblioteca Saul Leão	Ibititá	Secti
BA	Biblioteca Saul Leão	Igaporã	Secti
BA	Biblioteca Arlete Maron Magalhães	Laje	Secti
BA	Biblioteca Juracy Magalhães Junior	Salvador	Secti
BA	Biblioteca Monteiro Lobato	Salvador	Secti
BA	Biblioteca Municipal Santa Cruz da Vitória	Santa Cruz da Vitória	Secti
BA	Biblioteca Professor Sá Teles Seabra	Seabra	Secti
BA	Biblioteca Cícero Simões Filho	Simões Filho	Secti

Estado	Biblioteca	Município	Orgão mantenedor do Telecentro
BA	Biblioteca Municipal Professor Iraíldes Santos Silva	Varzedo	Secti
BA	Biblioteca Aristóteles Gomes Vera Cruz	Vera Cruz	Secti
CE	Biblioteca Pública	Maracanaú	ASS Área Verde Pajuç
CE	Biblioteca Pública Municipal de Russas	Russas	Prefeitura Municipal de Russas
DF	Biblioteca Pública do Riacho Fundo I	Brasília	Adm. Reg. do Riacho Fundo I
DF	Biblioteca Pública do Recanto das Emas Lúcio Costa	Brasília	Adm. Reg. do Recanto das Emas
DF	Biblioteca Pública do Paranoá	Brasília	Adm. Reg. do Paranoá
DF	Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante	Brasília	Adm. Reg. do Núcleo Bandeirante
DF	Biblioteca Pública do Guará	Brasília	Adm. Reg. do Guará
DF	Biblioteca Pública do Cruzeiro	Brasília	Adm. Reg. do Cruzeiro
DF	Biblioteca Pública de Taguatinga Machado de	Brasília	Adm. Reg. de Taguatinga
DF	Biblioteca Pública de Sobradinho	Brasília	Adm. Reg. de Sobradinho
DF	Biblioteca Pública de São Sebastião	Brasília	Adm. Reg. de São Sebastião
DF	Biblioteca Pública de Santa Maria Sul	Brasília	Adm. Reg. de Santa Maria
DF	Biblioteca Pública de Santa Maria Norte	Brasília	Adm. Reg. de Santa Maria
DF	Biblioteca Pública de Planaltina	Brasília	Adm. Reg. de Planaltina
DF	Biblioteca Pública de Ceilândia Carlos Drummond de Andrade	Brasília	Adm. Reg. de Ceilândia
DF	Biblioteca Pública de Brazlândia	Brasília	Adm. Reg. de Brazlândia
DF	Biblioteca Pública de Brasília	Brasília	Adm. Reg. de Brasília

Estado	Biblioteca	Município	Orgão mantenedor do Telecentro
DF	Biblioteca do Espaço Cultural Renato Russo	Brasília	Adm. Reg. de Brasília
DF	Biblioteca Braille Dorina Nowil	Brasília	Adm. Reg. de Taguatinga
ES	Biblioteca Pública Municipal Doutor Eurico Salles de	São Gabriel da Palha	Prefeitura Municipal de São Gabriel da Palha
ES	Biblioteca Municipal Viana	Viana	Prefeitura Municipal de Viana
ES	Biblioteca Doutor Eduardo Durões	Nova Venécia	Prefeitura Municipal de Nova Venécia
GO	Quiosque Biblioteca José Sarney	Cidade Ocidental GO	Prefeitura Municipal de Cidade Ocidental GO
GO	Biblioteca Pública Municipal Almério de Freitas Prado	Santa Helena de Goiás	Biblioteca Pública Municipal Almério de Freitas Prado
MG	Biblioteca Pública Municipal Uberlândia	Uberlândia	Programa Digitando o Futuro
MG	Biblioteca Municipal Apolinário Rodrigues dos Santos	Formoso	Prefeitura Municipal de Formoso
MG	Biblioteca Municipal Iturama	Iturama	Prefeitura Municipal de Iturama
MG	Ecoteca / Biblioteca / Videoteca de Temas Ambientais	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca Regional São Cristóvão	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca Regional Santa Rita de Cássia	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca Regional Renascença	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca Regional Bairro das Indústrias	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca Pública Municipal Professor João Bosco Tibúrcio de Oliveira	Santa Luzia	Prodabel
MG	Biblioteca Pública Municipal Ilka Maria Munhoz Gurgel	Ribeirão das Neves	Prodabel
MG	Biblioteca Pública Municipal Doutor Edson Diniz	Contagem	Prodabel
MG	Biblioteca Pública Municipal Anita Cabral de Barros	Ibirité	Prodabel
MG	Biblioteca Pública Leonor de Aguiar Batista	Betim	Prodabel

Estado	Biblioteca	Município	Orgão mantenedor do Telecentro
MG	Biblioteca Municipal Mário Campos de Oliveira	Itaobim	Prefeitura Municipal de Itaobim
MG	Biblioteca da Sarmu Venda Nova	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca da Prodabel	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca da Assprom	Belo Horizonte	Prodabel
MG	Biblioteca Comunitária Livro Aberto	Belo Horizonte	Prodabel
MS	Biblioteca Ivinhema	Ivinhema	Prefeitura Municipal de Ivinhema
MS	Biblioteca Isaias Paim	Campo Grande	Fundação de Cultura de Mato Grosso do Sul
MT	Biblioteca Pública Municipal Alci Assunta Ceresoli	Terra Nova do Norte	Prefeitura Municipal de Terra Nova do Norte
MT	Biblioteca Municipal da Vila Operária Manoel Severino da	Rondonópolis	Prefeitura Municipal de Rondonópolis
MT	Biblioteca Municipal Rubert Arantes Abdalla	Juara	Escola Municipal Rui Barbosa
MT	Biblioteca Municipal "Rubens de Mendonça"	Brasnorte	Prefeitura Municipal de Brasnorte
PA	Biblioteca UFPA	Belém	UFPA
PA	Biblioteca Pública Municipal Rui Barbosa	Itaituba	Secretaria Municipal de Educação de Itaituba -
PA	Biblioteca Pública Municipal de Oriximiná Enéas	Oriximiná	Prefeitura Municipal de Oriximiná
PB	Biblioteca Pública Municipal Doutor. Castro Pinto Cajazeiras	Cajazeiras	Prefeitura Municipal de Cajaze
PE	Núcleo Virtual da Biblioteca Pública Municipal Cid Carvalho	Petrolina	Prefeitura Municipal de Petrolina
PE	Biblioteca Municipal Panelas	Panelas	Prefeitura Municipal de Panelas
PR	Biblioteca Pública Municipal Dois Vizinhos	Dois Vizinhos	Prefeitura Municipal de Dois Vizinhos
PR	Biblioteca Pública Municipal de Londrina	Londrina	Prefeitura do Município de Londrina
PR	Biblioteca Pública do Paraná	Curitiba	Secretaria Especial para Assuntos Estratégicos - SEAE

Estado	Biblioteca	Município	Orgão mantenedor do Telecentro
RO	Biblioteca Porto Velho	Porto Velho	Semdestur
RS	Biblioteca Viamão	Viamão	Prefeitura Municipal de Viamão
RS	Biblioteca Pública Municipal Mário Quintana	Serafina Corrêa	Prefeitura Municipal de Viamão
SC	Biblioteca Comunitária de Imaruí	Imaruí	Instituto de Políticas Públicas e Sociais
SC	Biblioteca Pública Guaramirim	Guaramirim	Prefeitura Municipal de Guaramirim
SC	Biblioteca Municipal Balneário Arroio do Silva	Balneário Arroio do	Prefeitura Municipal de Balneário Arroio do
SC	Biblioteca Pública Municipal Rui Barbosa	Jaraguá do Sul	Prefeitura Municipal de Jaraguá do Sul
SP	Biblioteca Municipal de Ribeirão Branco	Ribeirão Branco	Prefeitura Municipal de Ribeirão Branco
SP	Biblioteca Monteiro Lobato I	Sorocaba	Lar Escola Monteiro Lobato
SP	Biblioteca Dr. Almeida Magalhães	Mococa	Prefeitura Municipal de Mococa
SP	Biblioteca Unidade II - Alvinópolis	Atibaia	PEA
SP	Biblioteca Unidade I - Centro	Atibaia	PEA
SP	Biblioteca Municipal Moacir Faria Jordão	Embu	Prefeitura Municipal de Embu
SP	Biblioteca Comunitária Saci Pererê	Embu	Prefeitura Municipal de Embu
SP	Biblioteca Comunitária Jardim São Vicente	Embu	Prefeitura Municipal de Embu
SP	Biblioteca Comunitária Jardim da Luz	Embu	Prefeitura Municipal de Embu
SP	Biblioteca Comunitária Jardim Casa Branca	Embu	Prefeitura Municipal de Embu

Fonte: Observatório Nacional de Inclusão Digital-ONID (2011)

Os telecentros e as bibliotecas públicas possuem uma relação estreita, por serem instituições com a missão de promover a informação de forma democrática. A inclusão social começa quando o cidadão tem consciência dos seus direitos, a melhor forma de amenizar a exclusão informacional e disponibilizar pontos de

acesso à informação em diferentes suportes. Os telecentros nas bibliotecas públicas servem como um complemento de serviços tradicionais das bibliotecas. Oferecer a oportunidade de acesso ao mundo digital, por meio dos telecentros, às comunidades menos favorecidas é ajudar no exercício da cidadania.

3 METODOLOGIA

O objetivo desta pesquisa é mostrar o perfil dos usuários dos telecentros das bibliotecas públicas do Distrito Federal. A pesquisa tem o objetivo de descobrir quais são as pessoas que utilizam os telecentros e confrontar com os dados obtidos na revisão de literatura, ou seja, analisar se os telecentros em bibliotecas públicas estão atendendo ao seu propósito de acordo como foi visto na revisão de literatura.

3.1 Categorizações da pesquisa

A análise da coleta de dados de uma pesquisa científica se fundamenta nas variáveis qualitativa e quantitativa para interpretação dos dados. De acordo com Barbeta (2008, p.30), a diferença das variáveis qualitativas e quantitativa é que a primeira análise dos dados é obtida por análise de características ou categorização e a quantitativa é quando os dados são interpretados por valores e emprega dados estatísticos.

Segundo Neves (1996, p.2), os métodos qualitativos “estão mais preocupados com o processo social do que com a estrutura social”, ou seja, os métodos qualitativos buscam interpretar como os fenômenos acontecem em quanto os métodos quantitativos se baseia exclusivamente nos números derivados.

Apesar de diferenças de um método para o outro, não quer dizer que são completamente distintos, Pope e Mays (APUD NEVES, 1996, p.2) afirmaram que o método qualitativo realiza procedimentos de “cunho racional e intuitivo” que ajudam a entender os fenômenos. Para eles os métodos qualitativos e quantitativos são complementares.

A abordagem deste trabalho é qualitativa e quantitativa porque visa fazer uma análise social meio dos dados por meio de estatísticos e criar um perfil dos usuários dos telecentros das bibliotecas públicas do Distrito Federal. A forma de abordagem dos usuários é feita por meio de um questionário com 14 questões sendo que algumas delas são fechadas e algumas são semiestruturadas. Também foram abordados os responsáveis pelas bibliotecas públicas para obter informações sobre os telecentros e as normas de uso.

3.2 Universo e Amostra

O universo desta pesquisa são todos os usuários cadastrados nas bibliotecas públicas do Distrito Federal que utilizam os telecentros. São 21 bibliotecas públicas com telecentro que atendem 130 usuários por dia. O número de usuários se refere às bibliotecas que estavam oferecendo este serviço na época da pesquisa que eram 10 unidades. São elas: Biblioteca Pública de Planaltina Sebastião de Espírito Santos, Biblioteca Pública do Paranoá Professor Jair Soares dos Reis, Biblioteca pública de São Sebastião, Biblioteca Pública de Brasília, Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante, Biblioteca Pública do Riacho Fundo I Livia Barros, Biblioteca Pública Inezil Penna Marinho, Biblioteca Pública de Taguatinga Machado de Assis, Biblioteca Pública Braile Doriane Nowill e a Biblioteca Pública do Guará.

Entrevistou-se uma amostra de 50 usuários que representa 38% dos usuários. As bibliotecas públicas selecionadas para a amostra foram a Biblioteca Pública de Brasília e a Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante a escolha se deve ao fato que ambas as bibliotecas possuem um fluxo alto e atende usuários que residem em outras cidades satélites do Distrito Federal. Outras bibliotecas que possuem estas características são a Biblioteca Pública de Taguatinga Machado de Assis e a Biblioteca Demonstrativa de Brasília. Essas bibliotecas foram escolhidas para a pesquisa, mas por motivos operacionais no caso da biblioteca de Taguatinga não foi possível ter acesso aos dados e a Biblioteca Demonstrativa de Brasília por motivos técnicos não estava oferecendo o serviço na época da pesquisa.

Levou-se em consideração que o propósito da biblioteca pública é atender a todos da comunidade, por isso o público deste ambiente é bastante diversificado diferente do público encontrado em bibliotecas: escolares, especializadas e universitárias.

3.3 Instrumentos de coleta de dados

O instrumento utilizado na pesquisa foi um questionário com 14 questões sendo 12 fechadas e duas semiabertas. As questões abordadas são tentativas de criar um perfil dos usuários.

- Idade: saber qual faixa etária que mais utilizam os telecentros: crianças, adolescentes, adultas ou idosas;

- Gênero: saber qual público utiliza o serviço o gênero feminino ou gênero masculino;
- Escolaridade: qual nível de instrução dos usuários dos telecentros;
- Frequência de uso dos telecentros: Saber a quanto tempo o usuário utiliza o espaço do telecentros;
- Divulgação do telecentro: como o usuário teve conhecimento da existência do telecentro da biblioteca;
- Dificuldade de acesso: saber se os usuários conseguem utilizar os telecentros e se ele normalmente pede ajuda aos funcionários da biblioteca;
- Razão de uso do telecentro: saber qual é a motivação dos usuários para utilizarem os telecentros;
- Acesso à internet: saber se os usuários tem acesso à internet em outros ambientes, além do telecentro da biblioteca;
- Disponibilidade de computador em casa: saber se o fato de tiver computador afeta a utilização do telecentro;
- Serviços da biblioteca: saber se os usuários utilizam os serviços tradicionais da biblioteca;
- Nível de importância do telecentro: saber se os usuários tem consciência da importância do telecentros em bibliotecas públicas.

4 USO DE TELECENTROS EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL: RESULTADOS E ANÁLISE

O Distrito Federal têm 21 bibliotecas públicas que possuem um espaço na biblioteca reservado com telecentro. As bibliotecas conseguiram oferecer os telecentros a comunidade devido a parcerias entre a Secretaria de Estado e Cultura do Distrito Federal (SCDF), administrações regionais das cidades-satélites, Secretaria de Ciência e Tecnologia (SECT) e o Ministério das Comunicações². As bibliotecas que possuem este serviço no Distrito Federal estão apresentadas na Figura 2.

Figura 2 – Mapa das bibliotecas públicas do Distrito Federal com telecentro



Durante a realização dessa pesquisa, menos da metade das bibliotecas públicas estavam oferecendo serviço do telecentro devido a problemas de falta de manutenção das máquinas e da rede, de reforma do espaço físico da biblioteca e da falta de profissionais.

A Biblioteca Demonstrativa de Brasília também possui um espaço destinado ao telecentro, mas também se encontrava fechado na época da pesquisa. No mapa

² Informação obtida verbalmente pelos funcionários das bibliotecas que estavam oferecendo o serviço do telecentro na época da pesquisa.

a seguir mostra as bibliotecas que estavam oferecendo o serviço na época da pesquisa.

Figura 3 – Telecentros do Distrito Federal em funcionamento no período de realização da pesquisa



4.1 Apresentação dos dados da pesquisa

Foram analisados as respostas de 50 questionários aplicados na última semana de mês do novembro nas Bibliotecas Públicas de Brasília e do Núcleo Bandeirante, que representam uma amostra de 38% dos usuários deste serviço no Distrito Federal. Foram aplicados 30 questionários na Biblioteca Pública de Brasília e 20 questionários na Biblioteca do Núcleo Bandeirantes, buscando traçar um perfil dos usuários que utilizam os telecentros nas bibliotecas.

As perguntas dos questionários envolvem a identificação dos usuários, frequência de uso, motivo de uso do telecentro e se o usuário apesar de possuir acesso à internet se utiliza os outros serviços da biblioteca pública.

4.1.1 Identificação dos usuários

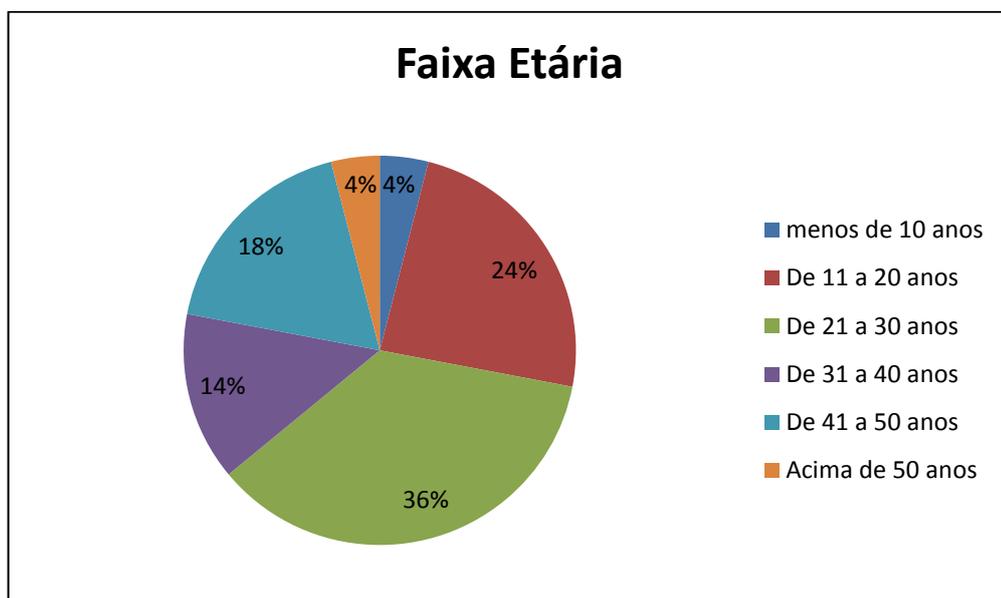
Esta parte da pesquisa foi feita para saber quem são os usuários dos telecentros das bibliotecas públicas. Dos usuários que responderam ao questionário,

27 eram do sexo feminino representando 54% da amostra e 23 eram do sexo masculino representando 46% dos usuários pesquisados. Este dado mostra uma relativa presença maior do público feminino frequentando os telecentros, isso se deve ao fato de a população feminina do Distrito Federal ser maior que a população masculina. Segundo o último Censo realizado em 2010 (INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA, 2011) a população feminina do Distrito Federal representa 52% de uma população de 2.562.963 habitantes.

4.1.1.1 Faixa Etária

A idade dos usuários pesquisados variou, sendo o mais novo com 8 anos e o mais velho com 62 anos. A pesquisa revelou que a maioria dos usuários de acordo com a amostra se encontra na faixa de idade dos 21 aos 30 anos representando 36%.

Gráfico 1 – Faixa etária dos usuários dos telecentros



Fonte: Da autora, 2011.

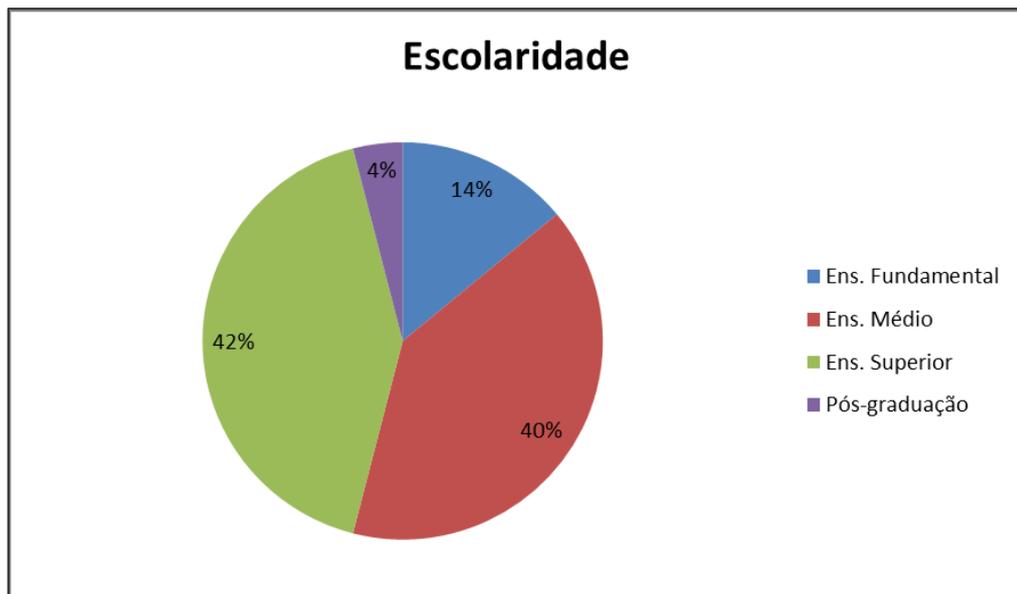
Os dados da pesquisa relevaram, que a biblioteca pública atende usuários de várias faixas etárias cumprindo com a sua missão de dar acesso a todas as pessoas da comunidade, mas o público predominante são as pessoas acima dos 20 anos, este fenômeno se deve a grande ocorrência de concursos públicos, este período de idade é quando normalmente as pessoas concluem a sua formação acadêmica e começam a ingressar no mercado de trabalho. O fato da amostra de usuários

menores de 10 anos e maiores de 50 anos ser pequena representa que o serviço do telecentro não está sendo direcionado para este público ou há falta de interesse, principalmente na faixa etária acima dos 50 anos, em utilizar o serviço dos telecentros.

4.1.1.2 Escolaridade

A maior surpresa do questionário foi neste item, porque houve um relativo empate entre os usuários com: nível superior e com nível médio. Dos usuários que responderam que possuem nível superior ou estão cursando representam 42% dos entrevistados e os usuários com nível médio ou estão cursando representam 40%.

Gráfico 2 – Nível de escolaridade dos usuários dos telecentros pesquisados



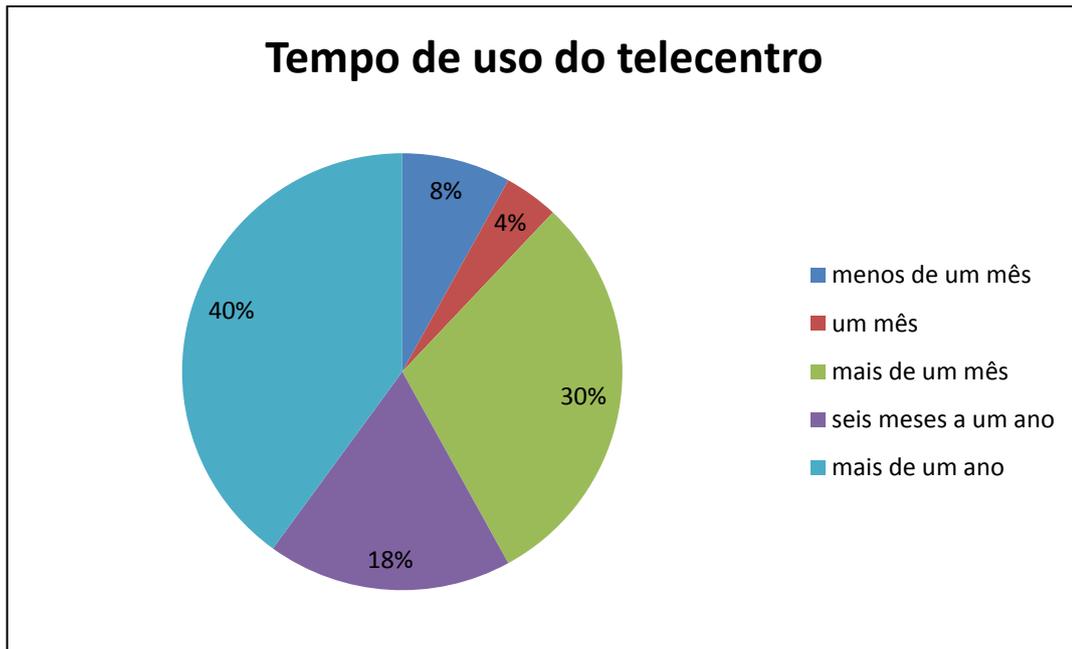
Fonte: Da autora, 2011.

Conforme foram abordados na revisão de literatura, os acervos e os serviços das bibliotecas públicas, ao longo dos anos estavam sendo direcionados aos usuários que ainda estavam nas fases escolares do ensino fundamental e ensino médio. Entretanto com base nos dados obtidos nesta amostra sobre escolaridade e no item anterior sobre a faixa etária, percebe-se que o público de antes formado na sua maioria por estudantes de ensino fundamental e médio aos poucos está sendo mudado para usuários com nível superior e maiores de 18 anos. Os concursos públicos devem ser o motivo da maioria dos usuários frequentes serem adultos e o fato de não ser encontrar com frequência crianças nestes ambientes.

4.1.1.3 Tempo de uso e frequência do telecentro

A pesquisa revelou que a maioria dos usuários normalmente utiliza o telecentro de uma a três vezes por semana, representando 30% e os que frequentam o telecentro há mais de um ano representa 40% da amostra.

Gráfico 3 – Tempo de frequência do telecentro



Fonte: Da Autora, 2011.

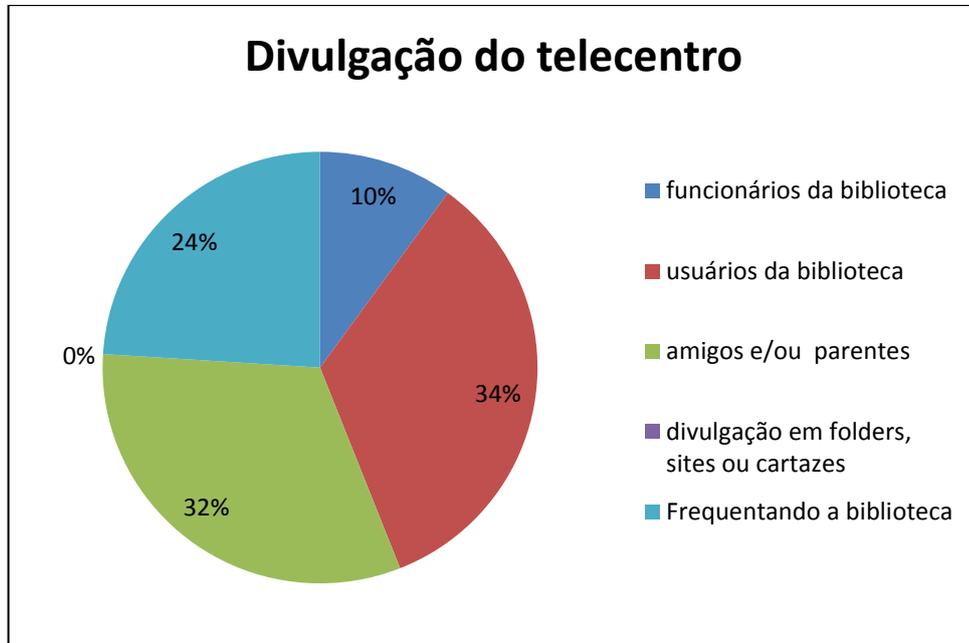
De acordo com a pesquisa os usuários dos telecentros são assíduos, isso se deve a necessidade constante de utilizar os recursos tecnológicos nos processos de socialização. A pesquisa apresentou certa disparidade em relação ao tempo que utiliza o telecentro. Esta parte deve ter sofrido influência por causa da Biblioteca Pública de Brasília que ficou sem oferecer o serviço do telecentro por algum tempo, devido ao um problema na rede elétrica. Os usuários, que utilizavam o serviço antes da interrupção, voltaram a utilizar o telecentro e com a volta do telecentro novos usuários passaram a utilizar o telecentro,

4.1.2 Divulgação dos telecentros

A maioria dos usuários respondeu que ficaram sabendo da existência do telecentro por meio de outros usuários ou por amigos e parentes. Os usuários que

responderam que souberam sobre o telecentro por meio de outros usuários representam 34% e os que foram por meio de amigos ou parentes representa 32%.

Gráfico 4 – Divulgação do telecentro da biblioteca pública



Fonte: Da autora, 2011.

De acordo com a pesquisa, o método mais eficiente de divulgação do serviço de telecentro é de uma pessoa para outra, conforme foi relevado na pesquisa, 66% da amostra ficou sabendo da existência do telecentro por meio de outras pessoas. Nenhum usuário afirmou que soube do telecentro por meio de canais de divulgação. Algumas bibliotecas como a Biblioteca Pública de Taguatinga Machado de Assis possuem blogs e estão presentes em redes sociais como Twitter, Orkut e Facebook e no sítio da Secretária de Estado e Cultura do Distrito Federal tem informações sobre as bibliotecas públicas do Distrito Federal. O fato de os usuários não terem conhecimento dos serviços da biblioteca, no caso da pesquisa que focalizou os telecentros, é por falta de divulgação das próprias bibliotecas e da secretária de cultura. A biblioteca pública deve oferecer meios para atrair novos usuários, não adianta oferecer os serviços e não divulgar.

4.1.3 Motivo de uso do telecentro

Nesta parte da pesquisa buscou saber o nível de dificuldade dos usuários e qual era a motivação para utilizar o telecentro da biblioteca.

4.1.3.1 Nível de dificuldade de utilizar o telecentro

Os usuários revelaram que normalmente não sentem dificuldade em utilizar o telecentro e não tem o hábito de pedir ajuda aos funcionários da biblioteca para utilizar o telecentro. Representando 92% da amostra. Apenas 4 usuários responderam que sente dificuldade de utilizar o telecentro.

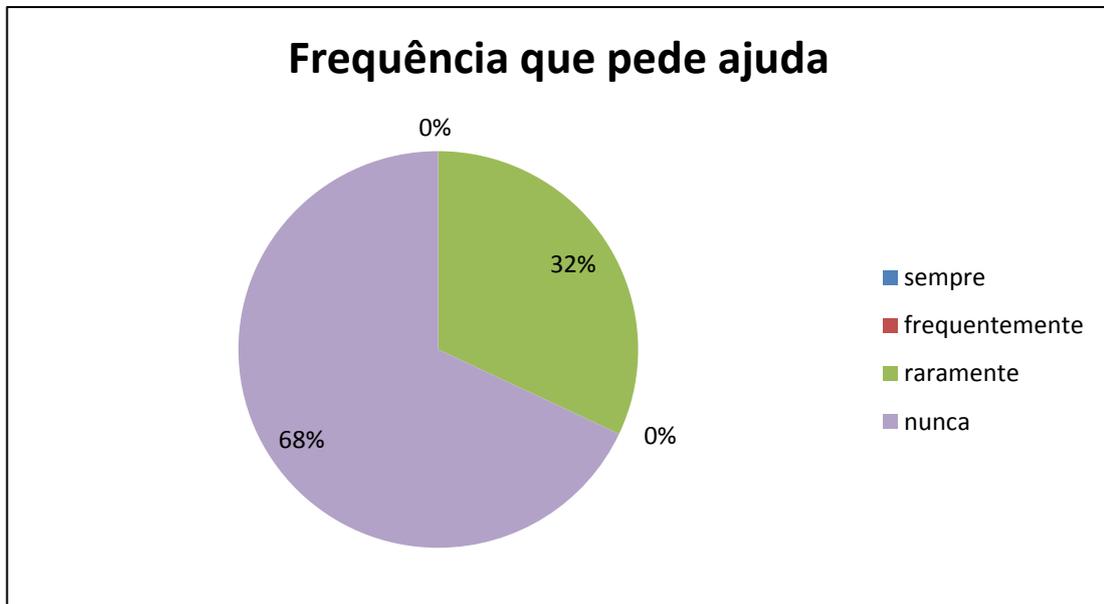
Das dificuldades reveladas estão às questões de infraestrutura do telecentro. Uma usuária alegou que o mobiliário do telecentro do Núcleo Bandeirante não era adequado. Os outros usuários alegaram que a dificuldade de utilizar o telecentro está em operar o sistema operacional Linux, que é o oferecido em todos os telecentros das bibliotecas públicas do Distrito Federal.

Gráfico 5 – Dificuldade em utilizar o telecentro



Fonte: Da autora, 2011.

Dos usuários abordados 68% da amostra alegou nunca pedir ajuda aos funcionários da biblioteca. Uma amostra bem grande, considerando que a biblioteca deve oferecer junto com ambiente do telecentro, profissionais capacitados para orientar os usuários que têm dificuldades em realizar busca e operar os computadores.

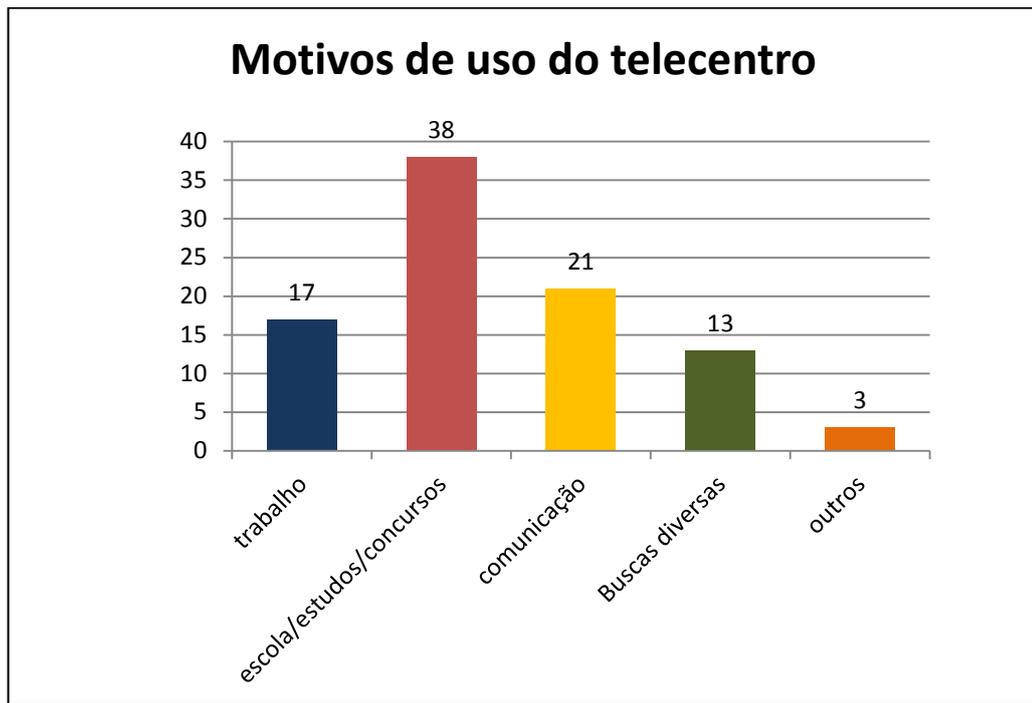
Gráfico 6 – Frequência com que os usuários pedem ajuda aos funcionários

Fonte: Da autora, 2011.

A pesquisa revelou que a maioria dos usuários não sente dificuldades de utilizar os telecentros, isso se deve ao fato do uso de ferramentas tecnológicas no cotidiano ser constante o que exige uma maior qualificação dos usuários. Por isso existe a necessidade de criar-se, como foi afirmado na revisão de literatura, oportunidades para as pessoas realizar cursos na área de informática. Dos usuários que afirmaram sentir dificuldade de usar o telecentro, por causa do sistema operacional, isso se deve ao fato de haver pouca divulgação dos softwares livres e a pouca oferta de cursos profissionalizantes voltados para esse software. Além disso, ainda existe a resistência dos usuários em abrir mão de utilizar os softwares pagos pelos livres.

4.1.3.2 Motivação de uso do telecentro

Os usuários utilizam os telecentros por vários motivos, mas a maior motivação, segundo 38 usuários é para fins acadêmicos como: estudos e concursos públicos. Apenas 21 usuários afirmaram utiliza o telecentros para comunicação.

Gráfico 7 – Motivos de uso do telecentro da biblioteca

Fonte: Da autora, 2011.

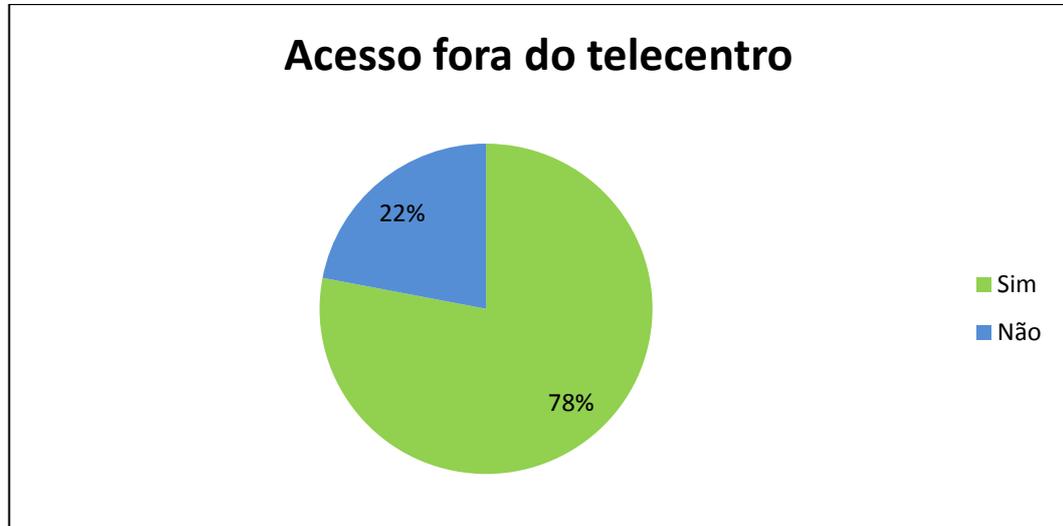
Os usuários das bibliotecas públicas continuam a ser de estudantes, mas não exclusivamente do ensino médio e fundamental. A biblioteca pública está se adaptando aos poucos a realidade dos concursos públicos, o que explica porque 76% da amostra afirmaram utilizar os telecentros para fins acadêmicos e não estão na fase escolar de formação. O fato de apenas 21 usuários utilizarem os telecentros para comunicação é que a maioria das Bibliotecas públicas que possuem telecentros, o acesso a redes sociais como Twitter, Orkut e Facebook é vetado, o que prejudica nos processo de comunicação. As redes sociais se tornaram uma importante ferramenta de comunicação, o que explica o crescente número de seguidores.

4.1.4 Acesso a Tecnologias de informação fora do telecentro

Nesta parte da pesquisa procurou saber se os usuários tinham computador em casa e acesso a internet em outros ambientes.

Dos 50 usuários entrevistados 39 afirmou ter acesso a internet fora da biblioteca representando 78% da amostra.

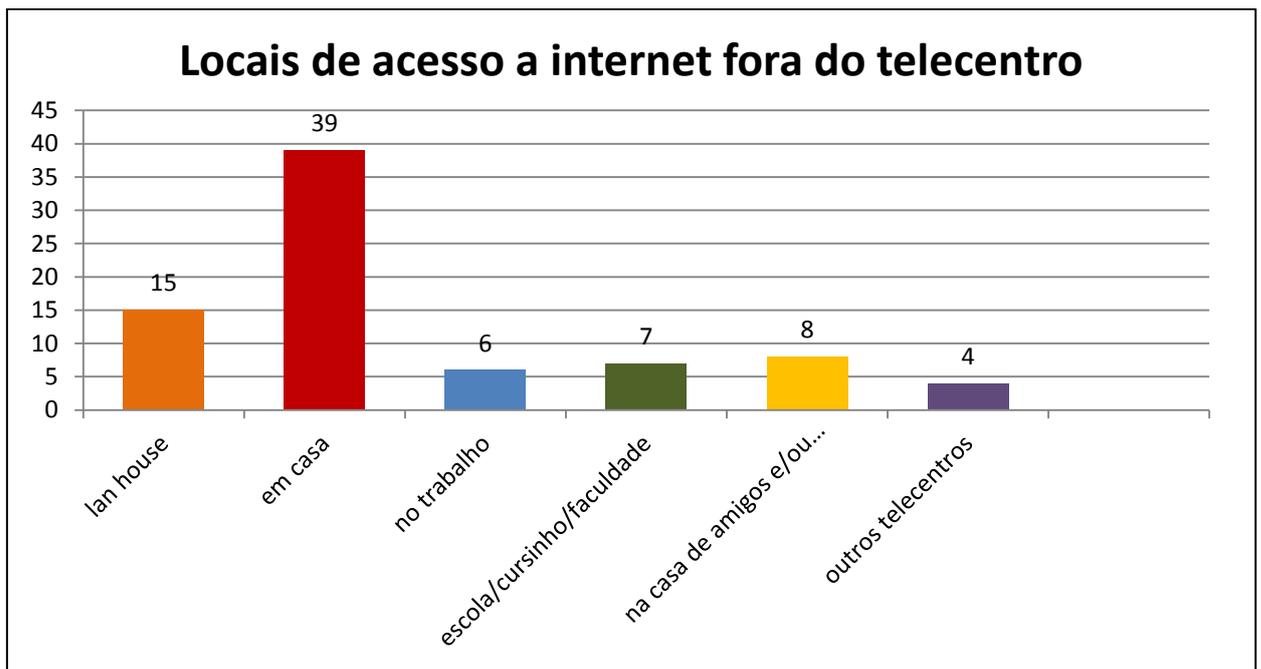
Gráfico 8 – Acesso à Internet fora do telecentro



Fonte: Da autora, 2011.

Dos 39 usuários que afirmaram ter acesso à internet 32 possuem computador em casa. O questionário também buscou saber em quais locais os usuários têm acesso à internet. Os locais que estes usuários têm mais acessos à internet são em casa e em lan house's.

Gráfico 9 – Local de acesso à internet além do telecentro da biblioteca



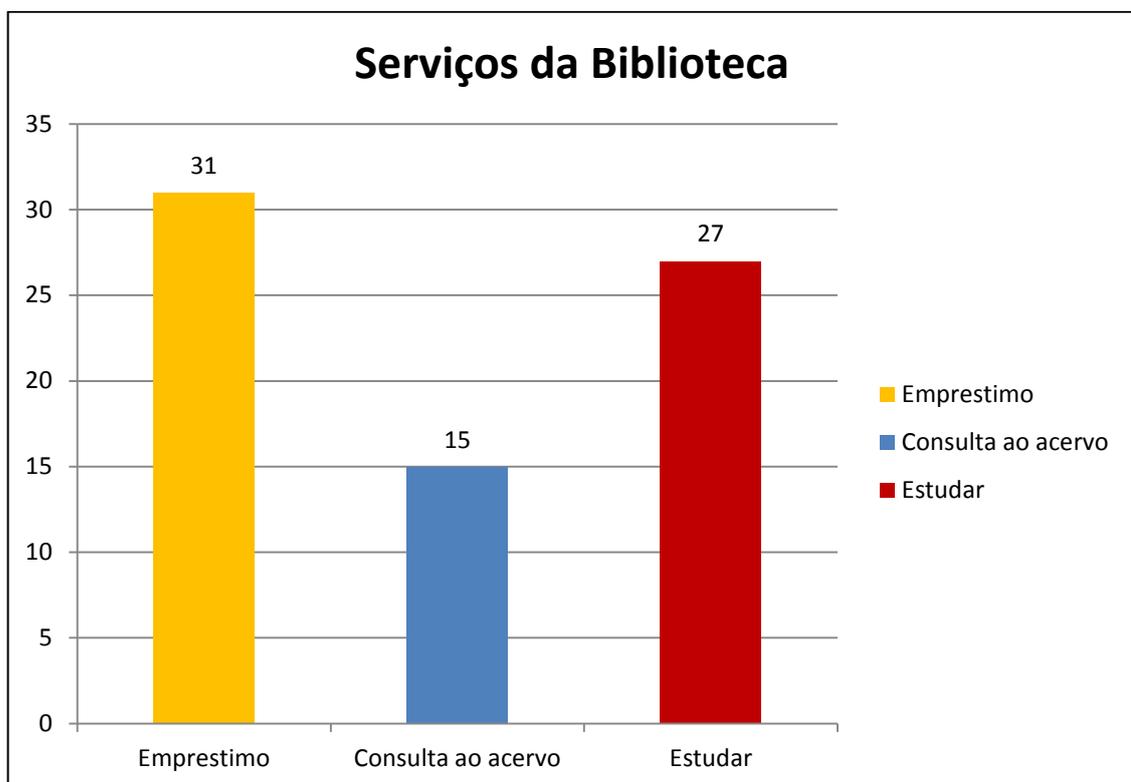
Fonte: Da autora, 2011.

O fato dos usuários terem computadores e acesso a internet em casa não impede de utilizar o telecentro. Esperava-se encontrar mais usuários que não tivesse acesso à internet em casa, pela comodidade e o tempo ilimitado de acesso à internet como ambiente de casa pode proporcionar. Os telecentros nas bibliotecas públicas do Distrito Federal possuem a vantagem de serem serviços gratuitos, com a única exigência que o usuário tenha cadastro na biblioteca. Esta é uma vantagem do telecentro em relação à lan house que cobra pelo tempo utilizado no computador.

4.1.5 Uso dos serviços tradicionais da biblioteca

Nesta parte da pesquisa procurou saber se os usuários continuam utilizando os serviços da biblioteca pública. Dos usuários entrevistados 43 afirmaram que continuam utilizando o ambiente de estudos da biblioteca, consultando e pegando livros, revistas, jornais e apostilas emprestados, representando 86% da amostra.

Gráfico 10 – Frequência de uso dos serviços da biblioteca



Fonte: Da autora, 2011.

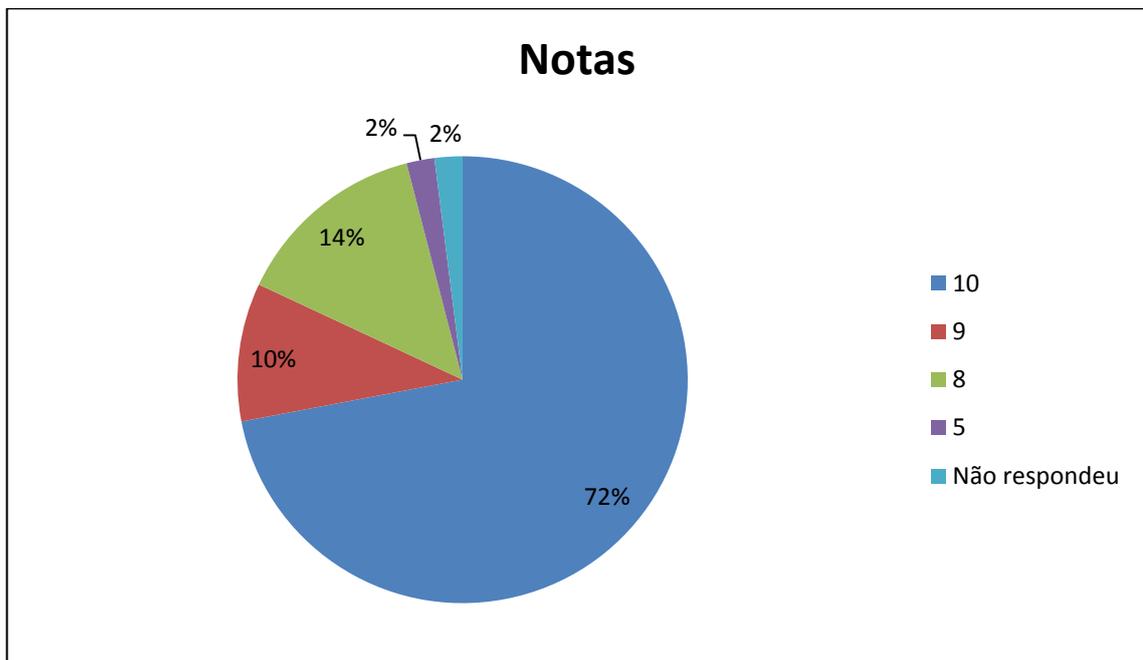
De acordo com a pesquisa, os usuários apesar de terem acesso à internet tanto em casa quanto no telecentro continuam utilizando os outros serviços da

biblioteca. Dos usuários entrevistados 62% continuam pegando livros emprestados. Os telecentros não afastou o hábito de leitura dos usuários das bibliotecas públicas do Distrito Federal. Os usuários ainda utilizam suportes tradicionais de leitura como livros, revista e apostilas. A biblioteca pública ainda tem muito a oferecer a sociedade, o importante é sempre estar atendendo as necessidades dos usuários. Com uso constante da internet no cotidiano, a biblioteca deve oferecer aos usuários várias possibilidades de busca, seja em suporte de papel ou digital.

4.1.6 Importância do serviço do telecentro na biblioteca pública

A última parte da pesquisa procurou saber qual nota o usuário daria para a importância de a biblioteca oferecer o serviço do telecentro de uma escala de 0 a 10. Dos 50 usuários entrevistados 72% atribuíram nota 10.

Gráfico 11 – Nível de importância dos telecentros em bibliotecas públicas segundo os usuários



Fonte: Da autora, 2011.

Com base na pesquisa pode-se concluir que os usuários apreciam este serviço e sabem da missão dos telecentros em bibliotecas públicas. Apenas um usuário deu nota cinco, por não gostar do serviço oferecido pela biblioteca.

De acordo com o item sobre a dificuldade de utilizar o telecentro, uma usuária alegou que o mobiliário era improprio. Isso reflete na qualidade do serviço e prejudica a imagem da biblioteca e conseqüentemente no serviço do telecentro.

4.2 Caracterização dos usuários dos Telecentros

Com base nos dados apresentados pela pesquisa e pela revisão de literatura as bibliotecas públicas estão mudando. Suaiden (2000, p. 55), afirmou que a maioria dos serviços oferecidos pelas bibliotecas públicas era para os alunos do ensino fundamental e médio por ser o público mais frequente. Devido a grande ocorrência de concursos públicos os usuários que antes eram crianças e adolescentes está mudando para adultos “concurseiros”. O público dos telecentros também reflete esta realidade. A maioria dos usuários deste serviço são:

- Pessoas maiores de 20 anos;
- Possui pelo menos o ensino médio;
- Tem acesso a internet em casa;
- Dominam bem as tecnologias de informação e comunicação;
- Realizam, na sua maioria, buscas para fins de estudo;
- Utilizam os outros serviços da biblioteca.

Na amostra, 72% dos usuários deram nota máxima para a importância do telecentro em Biblioteca pública. Este resultado mostra que os usuários aprovam este serviço e pelo menos dos 86% que afirmaram utilizar outros serviços da biblioteca, revelou que apesar do uso constante da internet no dia a dia destes usuários não impediu que continuassem a utilizar os serviços tradicionais da biblioteca.

5 CONCLUSÃO

Os telecentros possuem um papel importante no processo de inclusão digital. As bibliotecas públicas que oferecem este tipo de serviço estão contribuindo para atrair mais usuários e permitindo acesso a várias fontes de informação. O fato das informações estarem disponíveis cada dia mais em suporte digital, no entanto, não significa o fim da biblioteca. A biblioteca ainda tem muito a oferecer aos usuários como foi apontado na revisão de literatura e no resultado da pesquisa, mas os telecentros servem como um complemento para os serviços tradicionais da biblioteca permitindo atender melhor às necessidades dos usuários.

As bibliotecas públicas ainda precisam melhorar vários fatores para provar à sociedade o seu valor inestimável. O fato de o Brasil ainda ter municípios sem bibliotecas públicas e os que possuem oferecerem este espaço de maneira inadequada contribui para perpetuar a imagem negativa da biblioteca. Os profissionais atuantes em bibliotecas públicas devem sempre estudar e abordar as necessidades dos usuários, pois eles possuem necessidades específicas e o papel da biblioteca é atender essas necessidades. O Brasil ainda possui bibliotecas sem bibliotecários, porém isso não é desculpa para que a qualidade dos serviços da biblioteca deixem a desejar. É necessário que cada unidade de informação tenha um bibliotecário responsável e maior investimento do governo na manutenção das bibliotecas públicas e na formação de profissionais atuantes em bibliotecas.

As iniciativas do governo para promover a inclusão digital em bibliotecas públicas são muito importantes para a sociedade, porém é preciso garantir que esses programas sejam levados adiante e com qualidade. No Distrito Federal quase todas as bibliotecas públicas possuem telecentros, porém 62% estavam fechados na época da pesquisa. De acordo com a pesquisa e a revisão de literatura pode-se afirmar que os telecentros de inclusão digital em bibliotecas públicas são serviços essenciais.

A qualificação profissional deve estar sempre nas metas do governo, a sociedade precisa dominar conhecimentos básicos para sobreviver e isso inclui as habilidades em dominar os recursos tecnológicos. O Brasil precisa acabar com o analfabetismo assim como o analfabetismo funcional, que contribuem para a exclusão social.

Algumas bibliotecas públicas do Distrito Federal não permitem o acesso a redes sociais pelos usuários. As redes sociais são importantes veículos de informação e não devem ser vetados. Há, sim, casos do mau uso desta ferramenta, mas cabe à equipe da biblioteca criar regras para o uso de redes sociais.

As bibliotecas públicas devem divulgar melhor os seus serviços, como foi observado na pesquisa, os usuários normalmente ficaram sabendo do serviço dos telecentros por intermédio de outros usuários, parentes e amigos. As redes sociais poderiam servir como veículos de divulgação dos serviços da biblioteca e informativos.

Os usuários dos telecentros aos poucos vêm refletindo a realidade dos demais usuários da biblioteca. Os usuários normalmente são pessoas que já possuem acesso às tecnologias de informação e comunicação em outros ambientes e estão na idade de prestar concursos públicos. A biblioteca pública deve atender as necessidades destes usuários, mas é preciso atender também as necessidades de outros públicos como: crianças, idosos e pessoas com baixo nível de escolaridade. Os profissionais das bibliotecas públicas assim como os órgãos mantenedores devem criar políticas para trazer usuários em potencial que não utilizam a biblioteca. A biblioteca pública deve mostrar à sociedade que o seu espaço é de todos e que os seus serviços como os telecentros servem para promover a informação para todas as pessoas que o necessita.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA JÚNIOR, Oswaldo Francisco de. **Biblioteca Pública**: avaliação de serviços. Londrina, PR: Ed Univ Est Maringa, 2003. 288 p.

ARRUDA, Guilhermina Melo. As práticas da biblioteca pública a partir das suas quatro funções básicas. In: CONGRESSO BRASILEIRO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 19., 2000, Porto Alegre. **Anais...** Porto Alegre: Centro de eventos da PUCRS, 2000. 16 p. Disponível em: <<http://dici.ibict.br/archive/00000734/01/T079.pdf>> Acesso em: 26 de mai. 2010.

ASSUMPÇÃO, Rodrigo Ortiz D'Avila. **Além da Inclusão Digital**: o Projeto sampa.org. 156 f. 2001. Dissertação (Mestre em Ciências da Comunicação)- Universidade de São Paulo, São Paulo, 2001. Disponível em: <ww6.ufrgs.br/infotec/teses00-02/resumo_1489.html> Acesso em: 03 de ago. 2011.

BAPTISTA, Sofia Galvão. A inclusão digital: programas governamentais e o profissional da informação – reflexões. **Inclusão Social**, Brasília, v. 1, n. 2, p. 23-30, abr./set. 2006. Disponível em: <revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/22> Acesso em: 30 de jul. 2011.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. Florianópolis: Editora da UFSC, 2008. 315 p.

BARRETO, Ângela Maria; PARADELLA, Maria Dulce; ASSIS, Sônia. Biblioteca pública e telecentros: ambientes democráticos e alternativos para a inclusão social. **Ciência da Informação**, v.37, n.1, p.27-36, jan./abr. 2008. Disponível em: <revista.ibict.br/index.php/ciinf/article/download/969/745> Acesso em : 02 abr. 2010.

BRASÍLIA (Distrito Federal). Secretaria de Cultura do Distrito Federal. **Rede de Bibliotecas Públicas do DF**. Brasília, 2010. Disponível em: < <http://www.sc.df.gov.br/?sessao=materia&idMateria=239&titulo=REDE-DE-BIBLIOTECAS-PUBLICAS-DO-DF> > Acesso em: 26 jul. 2010

_____. Secretária de Estado de Cultura do Distrito Federal. **Mala do Livro**: núcleo de bibliotecas domiciliar Neusa Dourado. Brasília, 2010. Disponível em: < <http://www.sc.df.gov.br/?sessao=materia&idMateria=243&titulo=MALA-DO-LIVRO---NUCLEO-DE-BIBLIOTECAS-DOMICILIAR-NEUSA-DOURADO>> Acesso em: 26 jul. 2010.

BRASÍLIA (Distrito Federal). Secretaria de Estado de Ciência e Tecnologia. **O que é o DF Digital**. 2011. Disponível em: < <http://www.dfdigital.df.gov.br/> > Acesso em: 05 de out. 2011.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo 2010**: população do Brasil é de 190.732.694 pessoas. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, Brasília, 2010. Disponível em: <

http://www.ibge.gov.br/home/presidencia/noticias/noticia_visualiza.php?id_noticia=1766> Acesso em 01 de out. 2011.

BRASIL. Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia. **Escola Digital Integrada (EDI)** - Departamento de Ciência da Informação e Documentação (UnB). 2008. Disponível em < <http://inclusao.ibict.br/index.php/iniciativas-no-brasil/903-escola-digital-integrada-edi-departamento-de-ciia-da-informa-e-documenta--unb>> Acesso em: 03 de out. 2011.

BRASIL. Ministério da Cultura. **Primeiro censo nacional das bibliotecas públicas municipais**. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/2010/04/30/primeiro-censo-nacional-das-bibliotecas-publicas-municipais/>> Acesso em: 23 jul. 2010.

_____. Ministério da Cultura. **Bibliotecas do DF elevam os índices do Centro-Oeste**. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.cultura.gov.br/site/wp-content/uploads/2010/04/censobmpscentrooeste1.pdf>> Acesso em: 23 de jul. 2010.

BRASIL. Ministério da Educação. **Conheça o e-ProInfo**. 2011. Disponível em < http://eproinfo.mec.gov.br/fra_eProinfo.php?opcao=1> Acesso em: 03 de out. 2011

BRASIL. Ministério das Comunicações. **Governo quer 70% dos brasileiros usando internet nos próximos 4 anos**. Brasília, 2011. Disponível em: < <http://www.mc.gov.br/noticias-do-site/23698-310811-governo-quer-70-dos-brasileiros-usando-internet-nos-proximos-4-anos>> Acesso em: 01 de out. 2011.

_____. Ministério das Comunicações. **Minicom cadastra prefeituras interessadas em receber kit com mobiliário e computadores com acesso gratuito à internet**. Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www.mc.gov.br/noticias-do-site/22788-inscricao-de-bibliotecas-municipais-no-programa-telecentros-vai-ate-31-de-agosto>> Acesso em: 01 de out. 2011.

BRASIL. Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comercio exterior. **O que é um telecentro?** Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.telecentros.mdic.gov.br/sitio/sobre/apresentacao/>> Acesso em: 08 de nov. 2011.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Observatório Nacional de Inclusão Digital**. Brasília, 2011. Disponível em: <<http://www.onid.org.br/portal/>> Acesso em: 07 de out. 2011.

CARNEIRO, Mirian Chaves; SOUZA, Mônica Maria Machado Simões de Dayrell; CONDE, Narriman Rodrigues. Em cena: mala de leitura - projeto de ensino/pesquisa/extensão. IN: Encontro de Extensão da Universidade Federal de Minas Gerais, 7., 2004, Belo Horizonte. **Anais...** Belo Horizonte: UFMG, 2011. 7p. Disponível em: <<http://www.ufmg.br/proex/arquivos/7Encontro/Educa78.pdf>> Acesso em: 08 de nov. 2011

COMITÊ PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA. **Quem somos**. 2011. Disponível em <<http://www.cdi.org.br/page/sobre-o-cdi>> Acesso em: 05 de out. 2011.

COMITÊ PARA A DEMOCRATIZAÇÃO DA INFORMÁTICA. **Nossos Números**. 2011. Disponível em <<http://www.cdi.org.br/page/nossos-numeros>> Acesso em: 05 de out. 2011.

CUNHA, Vanda Angélica da . A biblioteca pública no cenário da sociedade da informação. **BIBLIOS**, v.4, n.15, p. 67-75, abr./jun, 2003. Disponível em: <<http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=743225>> Acesso em: 30 de mai. 2010.

DIAS, Lia Ribeiro (org.). **Inclusão Digital: com a palavra, a sociedade**. São Paulo: Planos e negócios, 2003. 200 p.

FREIRE, Neusa Dourado. Quando o livro busca o leitor: um desafio que se tornou realidade no Distrito Federal com bibliotecas domiciliares e o programa Mala do livro. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v.22, n.2, p.151-162, 1998.

FREITAS, Marília Augusta. **A biblioteca pública como agente de inclusão social: um estudo de caso da Biblioteca Demonstrativa de Brasília**. Brasília, 2010, 132 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2010.

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

FUNDAÇÃO TELEFÔNICA. **O que é o Programa EducaRede**. 2011. Disponível em: <http://www.educared.org/global/educared/queeseducared_br> Acesso em: 03 de out. 2011.

GASQUE, Kelley Cristine Gonçalves Dias. Arcabouço conceitual do letramento informacional. **Ciência da Informação**, Brasília, DF, v. 39 n. 3, p.83-92, set./dez., 2010.

HAZARD, Damien; GALVÃO FILHO, Teófilo Alves; REZENDE, André Luiz Andrade. **Inclusão Digital e social de pessoas com deficiência: textos de referência para monitores de telecentros**. Brasília: UNESCO, 2007. 97 p.

HOLANDA, Ariosto. Atalhos para o resgate da cidadania. **Inclusão Social**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 60-66, out. 2006/mar. 2007. Disponível em: <revista.ibict.br/inclusao/index.php/inclusao/article/view/60/82> Acesso em: 30 de jul. 2011.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS. **Manifesto da IFLA sobre Internet**. Holanda: IFLA, 2002. Disponível em: <archive.ifla.org/III/misc/im-pt.htm> Acesso em: 05 de ago. 2011.

INAF BRASIL. **Indicador de alfabetismo funcional principais resultados**. Instituto Paulo Montenegro, São Paulo, 2009. Disponível em: <www.ibope.com.br/ipm/relatorios/relatorio_inaf_2009.pdf> Acesso em: 01 de ago. 2011.

LEIPELT, Rita do Carmo Ferreira; MOURA, Ana Maria Mielniczuk de; CAREGNATO, Sônia Elisa. Inclusão digital: laços entre bibliotecas e telecentros. **Informação & Sociedade: Estudos**, João Pessoa, v.16, n.1, 2006, p.285-292. Disponível em: <<http://revista.ibict.br/pbcib/index.php/pbcib/article/view/357>> Acesso em: 30 de mai. 2010

MENDONÇA, Valéria. Informação e comunicação para a inclusão digital. IN: _____. **Informação e comunicação para inclusão digital: análise do programa GESAC governo eletrônico serviço de atendimento ao cidadão**. Brasília: Departamento de Ciência da informação e Documentação, 2008. 25-66 p.

MIRANDA, Antônio. A missão da biblioteca pública no Brasil. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, Brasília, v. 6, n. 1, jan./jun. 1978, p. 69-75. Disponível em: <<http://hdl.handle.net/10482/594>> Acesso em: 30 de mai. 2010.

MIRANDA, Silvânia Vieira. Identificando competências informacionais. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 33, n. 2, p. 112-122, maio/ago. 2004. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v33n2/a12v33n2.pdf> Acesso em: 10 de mai. 2009.

MORAES, Rubens Borba de. **Livros e bibliotecas no Brasil colonial**. 2. ed. Brasília: Briquet de Lemos, 2006. 259 p.

NEVES, José Luís. Pesquisa qualitativa: características, usos e possibilidades. **Caderno de pesquisas em administração**, São Paulo, v.1, n.3, p. 1-5 2º sem. 1996. Disponível em: <<http://www.ead.fea.usp.br/cad-pesq/arquivos/c03-art06.pdf>> Acesso em: 06 de nov. 2011.

OLIVEIRA, Maria Dulce Paredella Matos de. **Acesso e uso da informação em telecentros: um estudo em comunidades de baixa renda de Salvador**. 156 f. 2008. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade Federal da Bahia, Salvador, 2008. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.ufba.br/tde_busca/arquivo.php?codArquivo=2269> Acesso em: 03 de ago. 2011.

PEREIRA, A. **O advento digital e a nova missão da biblioteca pública**. Leiria Biblioteca Municipal Afonso Lopes Vieira, Câmara Municipal de Leiria. 2005. 6 p. Disponível em: <<http://badinfo.apbad.pt/congresso8/comm6.pdf>>. Acesso em: 01 de jun. 2010.

PIMENTEL, Maria das Graças. **A biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação**. 2006. 220 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)-Universidade de Brasília, Brasília, 2006.

SÃO PAULO (Estado). Secretária de Cultura de São Paulo. **Bosques da leitura**. São Paulo, 2011. Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/cultura/bibliotecas/bosque_leitura/index.php?p=219> Acesso em: 08 nov. de 2011.

SEIXAS, Luiza; COUTO, Rodrigo. Biblioteca: lazer ou apenas obrigação? **Correio Braziliense**, Brasília, 1º maio 2010, Caderno Brasil, p.12.

SHINODA, Camilla. **Projeto de inclusão digital chega ao campo**. Universidade de Brasília, Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www.unb.br/noticias/unbagencia/unbagencia.php?id=1569>> Acesso em: 03 de out. 2011

SORJ, Bernardo; GUEDES, Luís Eduardo. Exclusão digital: problemas conceituais, evidências empíricas e políticas públicas. **Novos Estudos**, São Paulo, n. 72, Jul.2005. p. 101-117 Disponível em: www.scielo.br/pdf/nec/n72/a06n72.pdf Similares Acesso em: 03 de ago. 2011.

SUAIDEN, Emir José. A Biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da informação**, Brasília, v.29, n.2, maio/ago. 2000. p.52-60. Disponível em: <www.scielo.br/pdf/ci/v29n2/a07v29n2.pdf>. Acesso em: 02 abr. 2010.

TAKAHASHI, Tadao (org.). Universalização de serviços para cidadania. In: _____. **Sociedade da Informação no Brasil**: livro verde. Brasília: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. P. 29-42.

UNESCO. **Manifesto da UNESCO sobre Biblioteca Pública**. Paris: UNESCO, 1994. Disponível em: <<http://archive.ifa.org/VII/s8/unesco/port.htm>>. Acesso em: 27 mai. 2010.

_____. Telecentros no país. **TIC'S nas escolas**, Brasília, v.1, n.4, 2008. Edição Acesso às Novas Tecnologias. Disponível em: <<http://unesdoc.unesco.org/images/0015/001585/158505por.pdf>> Acesso em: 20 de out. 2011.

UNIVERSIDADE FEDERAL DE MINAS GERAIS. **Mala da Leitura**. Belo Horizonte, 2011. Disponível em: <<http://www.cp.ufmg.br/maladeleitura/>> Acesso em: 08 de nov. 2011.

VIVALEITURA. **Biblioteca em movimento**. 2011. Disponível em: <http://www.vivaleitura.com.br/calendario_detalhe.asp?id_projeto=574> Acesso em: 08 de nov. 2011.

_____. **Bosques da Leitura nos parques da Cidade de São Paulo**: Piqueri e Ibirapuera. 2011. Disponível em: <http://www.vivaleitura.com.br/calendario_detalhe.asp?id_projeto=582> Acesso em: 08 de nov. 2011.

XAVIER, Antônio Carlos dos Santos. Letramento Digital e Ensino. In: Carmi Ferraz Santos e Márcia Mendonça. (Org.). **Alfabetização e Letramento**: conceitos e relações. 1 ed. Belo Horizonte: Autêntica, 2005, v. 1, p. 133-148.

APÊNDICE A - Questionário aplicado nos usuários dos telecentros das bibliotecas públicas

Questionário para a monografia Telecentros em Bibliotecas públicas: caminhos para inclusão social sobre a orientação da Profa. Dra. Lillian Alvares para obtenção do título de Bacharel em biblioteconomia pela Universidade de Brasília.

1) Idade _____

2) sexo () F () M

3) Escolaridade _____

4) Há quanto tempo utiliza o telecentro?

- () Menos de um mês
- () Um mês
- () Mais de um mês
- () Seis meses a um ano
- () Mais de um ano

5) Quantas vezes você costuma utilizar o telecentro?

- () Apenas um dia por semana
- () De um a três dias por semana
- () De três a cinco dias por semana
- () Não costumo frequentar a biblioteca toda semana

6) Como você ficou sabendo da existência do telecentro da biblioteca?

- () Funcionários da biblioteca
- () Usuários da biblioteca
- () Amigos e/ou parentes
- () Divulgação em folders, sites ou cartazes
- () Outros _____

7) Você tem dificuldade de utilizar o telecentro?

- () Não
- () Sim*

* Quais dificuldades? _____

8) Você normalmente pede ajuda aos funcionários da biblioteca para realizar buscas na internet?

- Sempre
- Frequentemente
- Raramente
- Nunca

9) Normalmente você utilizar o telecentro por motivos de? (pode responder mais de uma alternativa)

- Trabalho
- Escola/estudar/concurso público
- Comunicação(acessar e-mail, redes sociais como: orkut, facebook e outros)
- Lazer
- Buscas diversas
- Outros _____

10) Você tem acesso à internet além do telecentro da biblioteca?*

- Sim
- Não

* caso a resposta seja **não** pule para a questão 13.

11) Você tem computador em casa?

- Sim
- Não

12) Quais locais você costuma acessar internet além do telecentro da biblioteca?(pode responder mais de uma alternativa)

- Em lan house
- Em casa
- No trabalho
- Na escola ou faculdade
- Na casa de amigos e parentes
- Em outros telecentros

13) Você utiliza os outros serviços da biblioteca (ambiente de estudo, empréstimo e consulta de livros e outros)?*

- Não
- Sim

*Se a resposta for afirmativa quais serviços da biblioteca?

14) Em uma escala de 0 a 10 qual nota você daria para a importância do telecentro na biblioteca pública?

Obrigada pela colaboração.

ANEXO A – Manifesto da Unesco sobre bibliotecas públicas

IFLA/UNESCO Public Library Manifesto 1994

MANIFESTO DA IFLA/UNESCO SOBRE BIBLIOTECAS PÚBLICAS 1994

A liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento da sociedade e dos indivíduos são valores humanos fundamentais. Só serão atingidos quando os cidadãos estiverem na posse da informação que lhes permita exercer os seus direitos democráticos e ter um papel activo na sociedade. A participação construtiva e o desenvolvimento da democracia dependem tanto de uma educação satisfatória, como de um acesso livre e sem limites ao conhecimento, ao pensamento, à cultura e à informação.

A biblioteca pública - porta de acesso local ao conhecimento - fornece as condições básicas para uma aprendizagem contínua, para uma tomada de decisão independente e para o desenvolvimento cultural dos indivíduos e dos grupos sociais.

Este Manifesto proclama a confiança que a UNESCO deposita na Biblioteca Pública, enquanto força viva para a educação, a cultura e a informação, e como agente essencial para a promoção da paz e do bem-estar espiritual nas mentes dos homens e das mulheres.

Assim, a UNESCO encoraja as autoridades nacionais e locais a apoiar activamente e a comprometerem-se no desenvolvimento das bibliotecas públicas.

A Biblioteca Pública

A biblioteca pública é o centro local de informação, tornando prontamente acessíveis aos seus utilizadores o conhecimento e a informação de todos os géneros.

Os serviços da biblioteca pública devem ser oferecidos com base na igualdade de acesso para todos, sem distinção de idade, raça, sexo, religião, nacionalidade, língua ou condição social. Serviços e materiais específicos devem ser postos à disposição dos utilizadores que, por qualquer razão, não possam usar os serviços e os materiais correntes, como por exemplo minorias linguísticas, pessoas deficientes, hospitalizadas ou reclusas.

Todos os grupos etários devem encontrar documentos adequados às suas necessidades. As colecções e serviços devem incluir todos os tipos de suporte e tecnologias modernas apropriados assim como fundos tradicionais. É essencial que sejam de elevada qualidade e adequadas às necessidades e condições locais. As colecções devem reflectir as tendências actuais e a evolução da sociedade, bem como a memória da humanidade e o produto da sua imaginação.

As colecções e os serviços devem ser isentos de qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa e de pressões comerciais.

Missões da Biblioteca Pública

As missões-chave da biblioteca pública relacionadas com a informação, a alfabetização, a educação e a cultura são as seguintes:

1. Criar e fortalecer os hábitos de leitura nas crianças, desde a primeira infância;
2. Apoiar a educação individual e a auto-formação, assim como a educação formal a todos os níveis;
3. Assegurar a cada pessoa os meios para evoluir de forma criativa;
4. Estimular a imaginação e criatividade das crianças e dos jovens;
5. Promover o conhecimento sobre a herança cultural, o apreço pelas artes e pelas realizações e inovações científicas;
6. Possibilitar o acesso a todas as formas de expressão cultural das artes do espectáculo;
7. Fomentar o diálogo inter-cultural e a diversidade cultural;
8. Apoiar a tradição oral;
9. Assegurar o acesso dos cidadãos a todos os tipos de informação da comunidade local;
10. Proporcionar serviços de informação adequados às empresas locais, associações e grupos de interesse;
11. Facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática;
12. Apoiar, participar e, se necessário, criar programas e actividades de alfabetização para os diferentes grupos etários.

Financiamento, legislação e redes

- Os serviços da biblioteca pública devem, em princípio, ser gratuitos. A biblioteca pública é da responsabilidade das autoridades locais e nacionais. Deve ser objecto de uma legislação específica e financiada pelos governos nacionais e locais. Tem de ser uma componente essencial de qualquer estratégia a longo prazo para a cultura, o acesso à informação, a alfabetização e a educação.
- Para assegurar a coordenação e cooperação das bibliotecas, a legislação e os planos estratégicos devem ainda definir e promover uma rede nacional de bibliotecas, baseada em padrões de serviço previamente acordados.
- A rede de bibliotecas públicas deve ser concebida tendo em consideração as bibliotecas nacionais, regionais, de investigação e especializadas, assim como com as bibliotecas escolares e universitárias.

Funcionamento e gestão

- Deve ser formulada uma política clara, definindo objectivos, prioridades e serviços, relacionados com as necessidades da comunidade local. A biblioteca pública deve ser eficazmente organizada e mantidos padrões profissionais de funcionamento.
- Deve ser assegurada a cooperação com parceiros relevantes, por exemplo, grupos de utilizadores e outros profissionais a nível local, regional, nacional e internacional.
- Os serviços têm de ser fisicamente acessíveis a todos os membros da comunidade. Tal supõe a existência de edifícios bem situados, boas condições para a leitura e o estudo, assim como o acesso a tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca.
- Os serviços da biblioteca devem ser adaptados às diferentes necessidades das comunidades das zonas urbanas e rurais.
- O bibliotecário é um intermediário activo entre os utilizadores e os recursos disponíveis. A formação profissional contínua do bibliotecário é indispensável para assegurar serviços adequados.
- Têm de ser levados a cabo programas de formação de potenciais utilizadores de forma a fazê-los beneficiar de todos os recursos.

Implementação do Manifesto

Todos os que em todo o mundo, a nível nacional e local, têm poder de decisão e a comunidade de bibliotecários em geral são instados a implementar os princípios expressos neste Manifesto.

O Manifesto foi preparado em cooperação com a IFLA.

ANEXO B – Manifesto da IFLA sobre internet

Manifesto da IFLA sobre Internet

O Manifesto da IFLA sobre a Internet. O livre acesso à informação é essencial para a liberdade, a igualdade, o entendimento mundial e a paz. Portanto, a Federação Internacional de Associações de Bibliotecários e Instituições (IFLA) declara que:

- A liberdade intelectual é um direito de cada indivíduo, tanto no sentido de ter e manifestar suas opiniões, como de procurar e receber informação. É a base da democracia e está na essência do serviço bibliotecário.
- A liberdade de acesso à informação, independentemente de suporte e fronteiras, é uma responsabilidade primordial da biblioteca e dos profissionais da informação.
- O livre acesso à Internet, oferecido pelas bibliotecas e serviços de informação, contribui para que as comunidades e os indivíduos atinjam a liberdade, a prosperidade e o desenvolvimento.
- As barreiras para a circulação da informação devem ser removidas, especialmente aquelas que favorecem a desigualdade, a pobreza e o desespero.

Liberdade de Acesso à Informação, à Internet, às Bibliotecas e aos Serviços de Informação

As bibliotecas e os serviços de informação são instituições atuantes, que conectam as pessoas aos recursos globais de informação e às ideias e obras de criação intelectual que elas procuram. As bibliotecas e os serviços de informação tornam disponíveis a riqueza da expressão humana e a diversidade cultural em todos os meios de comunicação.

A Internet permite às pessoas e às comunidades do mundo inteiro, desde as menores e mais remotas localidades até as grandes cidades, o igual acesso à informação. Esta pode ser utilizada para o desenvolvimento pessoal, a educação, o estímulo, o enriquecimento cultural, a atividade econômica ou a participação informada na democracia. Todos podem apresentar seus interesses, conhecimento e cultura [via Internet] e torná-los disponíveis para o mundo.

As bibliotecas e os serviços e informação proporcionam [aos usuários] os portais de entrada indispensáveis ao conteúdo da Internet. Em alguns casos, oferecem comodidade, aconselhamento e ajuda e, em outros, são os únicos pontos

de acesso disponíveis. Fornecem mecanismos para superar os obstáculos criados pelas diferenças de recursos, tecnologia e formação.

Princípios de Liberdade de Acesso à Informação via Internet

O acesso à Internet e a todos os seus recursos deve ser compatível com a Declaração Universal dos Direitos Humanos das Nações Unidas, particularmente com o Artigo 19:

Toda pessoa tem direito à liberdade de opinião e de expressão; este direito inclui a liberdade de ter opiniões sem interferência, e de procurar, receber e transmitir informações e idéias por quaisquer meios de comunicação e independentemente de fronteiras.

A capacidade da Internet de interconectar o mundo inteiro possibilita a todos o direito de usufruir desse recurso. Portanto, o acesso não deve estar sujeito a qualquer forma de censura ideológica, política ou religiosa, nem a barreiras econômicas.

As bibliotecas e os serviços de informação também têm a responsabilidade de atender a todos os membros de suas comunidades, independentemente de idade, raça, nacionalidade, religião, cultura, afiliação política, incapacidade física ou de outra natureza, gênero ou orientação sexual, ou qualquer outra condição.

As bibliotecas e os serviços de informação devem apoiar o direito dos usuários de buscar a informação que desejam.

As bibliotecas e os serviços de informação devem respeitar a privacidade de seus usuários e reconhecer a confidencialidade das informações por eles obtidas.

As bibliotecas e os serviços de informação têm a responsabilidade de facilitar e promover o acesso público à informação de qualidade e à sua comunicação. Aos usuários devem ser oferecidos a orientação necessária e o ambiente adequado para que eles possam usar, com liberdade e confiança, as fontes e os serviços de informação de sua escolha.

Além dos muitos recursos valiosos disponíveis na Internet, alguns outros são incorretos, enganadores e podem ser ofensivos. Os bibliotecários devem prover as informações e os recursos para que os usuários aprendam a utilizar a Internet e a informação eletrônica eficazmente. Eles devem atuar no sentido pró-ativo, para promover e facilitar o acesso responsável à informação de qualidade em rede a todos os seus usuários, inclusive as crianças e os jovens.

Assim como os outros serviços fundamentais, o acesso à Internet deve ser gratuito nas bibliotecas e nos serviços de informação.

Implantação do Manifesto

A IFLA incentiva a comunidade internacional a apoiar o desenvolvimento da acessibilidade à Internet no mundo inteiro e, em especial, nos países em desenvolvimento, para assim obter os benefícios globais da informação para todos, oferecidos pela Internet.

A IFLA incentiva os governos nacionais a desenvolverem uma infra-estrutura de informação nacional para fornecer o acesso à Internet a toda a população do país.

A IFLA incentiva todos os governos a promoverem o apoio à livre circulação da informação acessível pela Internet, por meio das bibliotecas e serviços de informação, e a fazerem oposição a quaisquer tentativas de censura ou inibição de acesso [a essa informação].

A IFLA conclama os membros da comunidade bibliotecária e os responsáveis pelas tomadas de decisão, em âmbito nacional e local, ao desenvolvimento de estratégias, políticas e planos para a implantação dos princípios expressos neste Manifesto.

Este Manifesto foi preparado por IFLA/FAIFE.

Aprovado pelo Conselho da IFLA, em 27 de março de 2002, em Haia, Holanda. Proclamado pela IFLA em 1º de maio de 2002.

Aprovado por unanimidade, sem discordância ou abstenções, durante a reunião do Conselho da “68th IFLA General Conference and Council”, em 23 de agosto de 2002, em Glasgow, Escócia.

Tradução do original inglês The IFLA Internet Manifesto, realizada pela FEBAB - Federação Brasileira de Associações de Bibliotecários, Cientistas da Informação e Instituições.