

## XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017

### GT-5 – Política e Economia da Informação

#### INCLUSÃO DIGITAL EM BIBLIOTECAS PÚBLICAS: POSSIBILIDADES DE EXERCÍCIO DA CIDADANIA DIGITAL

Luciana Gonçalves Silva Souza – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

Lígia Maria Moreira Dumont – Universidade Federal de Minas Gerais (UFMG)

#### *DIGITAL INCLUSION IN PUBLIC LIBRARIES: POSSIBILITIES FOR EXERCISING DIGITAL CITIZENSHIP*

#### Modalidade da Apresentação: Pôster

**Resumo:** Aborda a ampliação do exercício da cidadania em meios eletrônicos, caracterizada como cidadania digital ou e-cidadania, e os empecilhos ocasionados por essa modalidade de acesso às atividades devido aos índices de exclusão digital da população brasileira. A internet se caracteriza como um importante meio de ampliação de acesso às informações e ao exercício cidadão, mas exige habilidades para uma navegação que possa suprir as necessidades informacionais do usuário. Nesse sentido, iniciativas de promoção da inclusão digital são necessárias para ampliação do exercício da e-cidadania. Órgãos públicos, privados e organizações do terceiro setor têm desenvolvido estratégias de promoção da inclusão digital, auxiliando pessoas no uso das novas mídias. A biblioteca pública é a instituição que possui condições de proporcionar essa inclusão aos meios eletrônicos, capacitando usuários para busca e uso de informações, com o objetivo de suprir as necessidades informacionais de forma independente. Este artigo foi desenvolvido utilizando o método de revisão bibliográfica, a partir dos conceitos cidadania, cidadania digital, exclusão e inclusão digital e objetiva suscitar uma reflexão sobre os temas e sobre o papel da biblioteca pública como instituição que auxilia o desenvolvimento de práticas cidadãs ao oferecer o acesso e instruções para o uso da internet em suas dependências, proporcionando a inclusão digital da comunidade.

**Palavras-Chave:** Bibliotecas Públicas; Cidadania Digital; Competência no Uso de Computadores; Exclusão Digital; Inclusão Digital.

**Abstract:** It addresses the broadening of the exercise of citizenship for digital media, characterized as digital citizenship or e-citizenship, and the obstacles caused by this modality of access to the activities due to the indices of digital exclusion still persistent in the Brazilian population. The Internet is characterized as an important means of increasing access to information and citizen exercise but requires skills for a browsing that can meet the

informational needs of the user. In this sense, initiatives to promote digital inclusion are necessary to broaden the exercise of digital citizenship. Public, private and third sector organizations have developed strategies to promote digital inclusion, helping people to use new media. The public library is an institution that is able to provide digital inclusion, enabling users to search and use digital information, in order to meet informational needs independently. This article was developed using the method of bibliographical revision, based on the concepts of citizenship, digital citizenship, exclusion and digital inclusion and aims to raise a reflection on the themes and on the role of the public library as an institution that helps the development of citizen practices by offering The access and instructions for the use of the Internet in its dependencies, providing the digital inclusion of the community.

**Keywords:** Public Libraries; Digital Divide; Digital Citizenship; Computer Literacy; Digital Inclusion.

## **1 INTRODUÇÃO**

As Tecnologias de Informação e Comunicação (TIC) transformaram a relação da sociedade com a informação, alterando as possibilidades de seu acesso, uso e disseminação. Com isso, há uma nova configuração social, que possui como instrumento de valor a informação e o conhecimento, denominada por Daniel Bell (1973) como Sociedade da Informação. A internet emerge como recurso essencial nessa transformação, ampliando o alcance geográfico e social das redes e proporcionando produção, troca e apropriação de conhecimentos (CASTELLS, 2003; MARTELETO, 2010).

Com a expansão da rede, alguns serviços relacionados à prática cidadã passam a ser oferecidos apenas pela internet ou têm seu acesso facilitado e incentivado nesse meio, como é o caso do cadastramento escolar, do agendamento para emissão de documentos e da realização do imposto de renda. São serviços que integram a cidadania digital, iniciativas que objetivam facilitar o acesso aos mesmos, mas que, diante de uma realidade de exclusão digital de grande parcela da população brasileira, geram impedimentos pela distinção do meio de execução do serviço.

Nesse sentido, governos, empresas e organizações do terceiro setor identificaram a necessidade de desenvolver ações relacionadas à capacitação dos indivíduos para o acesso e o uso das TIC, tendo em vista a inclusão digital. Telecentros e espaços públicos como bibliotecas são locais que a população recorre para a realização de serviços eletrônicos relacionados à cidadania.

Justifica-se a inserção da temática apresentada no GT-5, Política e Economia da Informação, da Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação

(Ancib), pela forte influência do Estado enquanto agente público para a promoção do acesso à informação, necessidade explicitada no presente trabalho, que se concretizará com a inclusão de políticas públicas de acesso à informação e inclusão digital, contribuindo para o desenvolvimento da cidadania, que leva ao protagonismo e ao empoderamento da população. As ações desenvolvidas pelas bibliotecas públicas, instituições mantidas pelo poder público, serão possíveis com a inclusão de políticas para a promoção da cidadania e da constituição de habilidades para busca e uso de informações digitais.

Assim, este artigo apresenta reflexões expostas na pesquisa de mestrado em andamento intitulada Acesso à internet em bibliotecas públicas da Região Metropolitana de Belo Horizonte: análise da apropriação de políticas públicas de inclusão digital. Foi desenvolvido utilizando o método de revisão bibliográfica, a partir dos conceitos cidadania, cidadania digital, exclusão e inclusão digital e objetiva suscitar uma reflexão sobre os temas e sobre o papel da biblioteca pública como instituição que auxilia o desenvolvimento de práticas cidadãs ao oferecer o acesso e instruções para o uso da internet em suas dependências, proporcionando a inclusão digital da comunidade.

## **2 DESENVOLVIMENTO**

Para a fundamentação, apresentam-se os conceitos relacionados à cidadania e à inclusão digital.

### **2.1 Cidadania digital**

Carvalho (2008) aponta que o termo cidadania integra liberdade, participação e igualdade a todos os indivíduos, abrangendo a totalidade de direitos civis, políticos e sociais, constituídos pelos direitos fundamentais à vida, à liberdade, à propriedade, à igualdade perante a lei, à participação no governo da sociedade, à educação, ao trabalho, à saúde.

Para Marshall (1967) a cidadania é constituída a partir dos aspectos civis, políticos e sociais. O autor explica que a condição conduz à igualdade, pois os indivíduos que a exercem em sua integralidade passam a ser iguais em direitos e obrigações.

Vistas em uma perspectiva de ampliação das possibilidades de exercício da cidadania, as TIC propiciaram maior organização das informações produzidas na esfera pública e facilitaram sua disponibilização e acesso.

Essa relação entre a democracia e a tecnologia, também designada como *e-democracia* (*eletronic democracy*), é vista por Sebastião, Pacheco e Santos (2012) como uma estrutura de poder depositado na população, que decide e o exerce por meio da representação. A *e-democracia* é instrumento utilizado para simplificar, aprimorar e melhor acompanhar o exercício representativo por meio das tecnologias de informação e comunicação. Assim, tem como propósito ampliar a participação popular nas decisões políticas e aproximar os representados de seus representantes.

Teixeira e Reis (2013, p.209-210) entendem cidadania digital “como a utilização dos recursos digitais para a promoção do acesso à informação e como elemento facilitador para o exercício dos direitos e deveres de cada indivíduo perante o Estado.” Explicam que a circulação das informações em tempo real amplia a importância da cidadania digital e possibilita a apropriação das mesmas, gerando mudanças e transformações nos sujeitos. A evolução dos meios digitais vai progressivamente absorvendo mais indivíduos, que se transformam em agentes multiplicadores das informações.

## **2.2 Cidadania digital versus exclusão digital**

A possibilidade de ampliação do exercício da cidadania por meio da inserção de mecanismos digitais é aspecto que precisa ser discutido considerando a realidade brasileira que ainda expõe um cenário considerável de exclusão digital. A pesquisa Retratos da Leitura no Brasil, realizada em 2016, relata que, mesmo diante da expansão do acesso à internet em meios como *smartphones* e *tablets*, equipamentos mais acessíveis economicamente que computadores pessoais, 63% dos respondentes se declararam usuários da internet, enquanto 33% afirmaram que nunca acessaram a rede. (INSTITUTO PRÓ-LIVRO, 2016).

Dessa forma, apesar do salto tecnológico verificado nos últimos anos, ainda existe um alto número de indivíduos que não têm acesso facilitado à internet. Compreende-se, ainda, que pesquisas que quantificam esse acesso não consideram a qualidade do uso da rede. Essas condições refletem aspectos relacionados à exclusão digital.

Segundo Silveira (2008) a exclusão, quando aplicada ao contexto da Sociedade da Informação, caracteriza o impedimento do acesso às redes informacionais, à comunicação mediada por computador. Compreende aspectos como a exclusão do consumo de equipamentos, da participação social em redes informacionais, da liberdade de acesso à informação e do direito à livre comunicação.

Demo (2005) explica que a exclusão digital se manifesta também em indivíduos que são consumidores de produtos digitais, mas que não desenvolvem habilidades de navegação e não se apropriam das experiências no ambiente digital. São aqueles que não utilizam a internet com independência, que não conseguem satisfazer suas necessidades informacionais a partir dos recursos oferecidos pela rede.

Essa realidade de exclusão ainda presente na sociedade é discutida por teóricos que apontam a inclusão digital como solução, compreendendo que essa condição cria também uma estrutura de combate à exclusão social e econômica. Cruz (2004) afirma que as TIC têm influenciado o desenvolvimento socioeconômico e político no contexto em que o conhecimento é tratado como forma de poder e riqueza para a sociedade. O autor explica que:

[...] a inclusão digital deve favorecer a apropriação da tecnologia de forma consciente, que torne o indivíduo capaz de decidir quando, como e para que utilizá-la. Do ponto de vista de uma comunidade, a inclusão digital significa aplicar as tecnologias a processos que contribuam para o fortalecimento de suas atividades econômicas, de sua capacidade de organização, do nível educacional e da auto-estima de seus integrantes, de sua comunicação com outros grupos, de suas entidades e serviços locais e de sua qualidade de vida (CRUZ, 2004, p.9-10).

Diante do exposto, nota-se que o incluir digitalmente deve abarcar o acesso à rede, e, principalmente, instruções para o uso adequado das TIC, em contextos de necessidade informacional.

### **2.3 A biblioteca pública como espaço de inclusão digital**

Diante da realidade de exclusão exposta, iniciativas governamentais, privadas e do terceiro setor têm sido desenvolvidas para capacitar indivíduos e incluí-los digitalmente. As ações governamentais são, normalmente, amparadas por políticas públicas e têm sido aplicadas em espaços públicos como telecentros e bibliotecas.

As bibliotecas públicas caracterizam-se como instituições sociais democratizadoras de informações. Assumem várias funções, como as descritas por Machado, Elias Júnior e Achilles (2014, p.116): “[...] memória; preservação e fomento da cultura; organização e disponibilização dos registros do conhecimento; acesso e produção de conhecimento; difusão da informação à comunidade; dentre outros.”

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017  
23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

Dessa forma, pela sua condição como agentes de condução de transformações sociais, as bibliotecas públicas sofrem influências das tecnologias de informação e comunicação e precisam estar em constante transformação de suas atividades, favorecendo o acesso à informação em seus diversos formatos.

A International Federation of Library Associations and Institutions (IFLA), instituição que se dedica à promoção do debate e da cooperação internacional entre as comunidades bibliotecárias, se posiciona sobre o papel das bibliotecas públicas no contexto digital:

A biblioteca pública está a transformar-se em mediadora, numa porta eletrônica de acesso à informação digital e em auxiliar do processo de travessia do “fosso digital” para um futuro melhor. O papel do bibliotecário é cada vez mais o de «assistente de navegação da informação» assegurando a obtenção por parte do utilizador de informação precisa e fiável (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2013, p.64).

A IFLA evidencia a disposição das bibliotecas em se voltarem às novas práticas informacionais. Contudo, compreende que a alteração dos serviços será completa a partir da inclusão do letramento, competências em informática e redes de telecomunicações confiáveis. As bibliotecas públicas reduzirão a desigualdade tecnológica “ao realizar ações de formação em competências básicas em informática e ao participar em programas de combate à iliteracia.” (INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS, 2013, p.11). No entanto, as instituições devem continuar oferecendo informações em formatos variados, preservando a tradição oral e escrita e as várias formas de transmissão informacional para geração de conhecimentos.

As autoras Cuevas Cerveró e Vellosillo González (2011) reafirmam a importância posicionamento das bibliotecas nas ações de inclusão digital, minimizando as desigualdades no acesso à tecnologia:

Na atualidade, a biblioteca é uma instituição que permite livre acesso à informação. Pode se tornar uma protagonista no processo de inclusão digital e aprendizagem ao longo da vida e deve desempenhar um papel fundamental para compensar as desigualdades no acesso à tecnologia (CUEVAS CERVERÓ; VELLOSILO GONZÁLEZ, 2011, p.57).

Assim, verifica-se a importância da biblioteca pública se posicionar na promoção da inclusão digital de sua comunidade, auxiliando os usuários a desenvolverem competências para busca e uso das informações digitais, em complemento às informações impressas já disponíveis na instituição.

### 3 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O exercício da cidadania conduz à igualdade de condições entre os indivíduos. A transposição dessa condição para os meios digitais objetiva facilitar a oferta de serviços e a possibilidade de acesso facilitado e integrado às atividades ofertadas.

O discurso da cidadania digital é envolvente, contudo a realidade brasileira remete a grande parcela da população que ainda é excluída digitalmente, não possuindo condições que acesso aos serviços disponíveis.

A alternativa para a alteração dessa condição é a inclusão digital, que é prática oferecida em iniciativas governamentais e privadas. A biblioteca pública é uma instituição que tem condições de auxiliar na redução dessa desigualdade e deve assumi-la como uma de suas funções, fornecendo um acesso gratuito e de qualidade às TIC, além de instruções para o desenvolvimento da aprendizagem independente para busca e uso das informações no meio digital.

### REFERÊNCIAS

CARVALHO, J. M. **Cidadania no Brasil**: o longo caminho. 11. ed. Rio de Janeiro: Civilização Brasileira, 2008.

CASTELLS, M. **A galáxia da internet**: reflexões sobre a internet, os negócios e a sociedade. Trad. Maria Luiza X. de A. Borges. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Ed., 2003.

CRUZ, R. **O que as empresas podem fazer pela inclusão digital**. São Paulo: Instituto Ethos, 2004. Disponível em: <<http://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/o-que-as-empresas-podem-fazer-pela-inclusao-digital.htm>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

CUEVAS CERVERÓ, A.; VELLOSILO GONZÁLEZ, I. As bibliotecas na prática da inclusão digital. In: CUEVAS CERVERÓ, A.; SIMEÃO, E. **Alfabetização informacional e inclusão digital**: modelo de infoinclusão social. Brasília: Thesaurus, 2011. p. 55-69.

DEMO, P. Inclusão digital: cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v.1, n.1, p. 36-38, out./mar. 2005.

INSTITUTO PRÓ-LIVRO; IBOPE INTELIGÊNCIA. **Retratos da leitura no Brasil**. 4. ed. São Paulo, 2016. Disponível em: <[http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa\\_Retratos\\_da\\_Leitura\\_no\\_Brasil\\_-\\_2015.pdf](http://prolivro.org.br/home/images/2016/Pesquisa_Retratos_da_Leitura_no_Brasil_-_2015.pdf)>. Acesso em: 28 jul. 2017.

INTERNATIONAL FEDERATION OF LIBRARY ASSOCIATIONS AND INSTITUTIONS – IFLA. **Diretrizes da IFLA sobre os serviços da biblioteca pública**. 2. ed. Lisboa, 2013. Disponível

**XVIII ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO – ENANCIB 2017**  
**23 a 27 de outubro de 2017 – Marília – SP**

em: <<http://www.ifla.org/files/assets/hq/publications/series/147-pt.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

MACHADO, E.; ELIAS JUNIOR, A.; ACHILLES, D. A biblioteca pública no espaço público: estratégias de mobilização cultural e atuação sócio-política do bibliotecário. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v.14, n.esp., p.115-127, out./dez. 2014.

MARSHALL, T. H. **Cidadania, classe social e status**. Rio de Janeiro: Zahar, 1967.

MARTELETO, R. M. Redes sociais, mediação e apropriação de informações: situando campos, objetos e conceitos na pesquisa em Ciência da Informação. **Tendências da Pesquisa Brasileira em Ciência da Informação**, João Pessoa, v.3, n.1, p.27-46, jan./dez. 2010. Disponível em: <<http://inseer.ibict.br/ancib/index.php/tpbci/article/view/26/56>>. Acesso em: 26 jul. 2017.

SEBASTIÃO, S.; PACHECO, A.; SANTOS, M. Cidadania digital e participação política: o caso das petições online e do orçamento participativo. **Estudos em Comunicação**, n.11, p.31-51, maio 2012. Disponível em: <<http://www.ec.ubi.pt/ec/11/pdf/EC11-2012Mai-02.pdf>>. Acesso em: 28 jul. 2017.

SILVEIRA, S. A. A noção de exclusão digital diante das exigências de uma cibercidadania. In: HETKOWSKI, T. M. **Políticas públicas & inclusão digital**. Salvador: EDUFBA, 2008. p.43-66.

TEIXEIRA, C. A.; REIS, A. S. Informação e patrimônio cultural imaterial: uma proposta de cidadania digital. **Revista Eptic**: Revista Eletrônica Internacional de Economia Política da Informação, da Comunicação e da Cultura, São Cristóvão, v.15, n.2, p.200-215, maio/ago. 2013. Disponível em: <<https://seer.ufs.br/index.php/eptic/article/view/949>>. Acesso em: 28 jul. 2017.