

IX Seminário de Pesquisas FESPSP - “Desafios da pandemia: agenda para as Ciências Sociais Aplicadas”.

De 09 a 13 de novembro de 2020

GT 16 – Inclusão digital

Inclusão digital e biblioteca pública: um estudo da produção científica no Brasil

Rosangela da Silva Gomes - Universidade de Lisboa ¹

Rosana da Silva Gomes – Universidade Federal de São Carlos²

RESUMO

Inserido no contexto da Sociedade da Informação, as tecnologias de informação e comunicação (TICs) têm proporcionado a uma parcela da população facilidades e oportunidades de acesso, por exemplo, infraestrutura, e de uso, por exemplo, desenvolvimento da competência informacional, no meio digital. No entanto, há os que estão excluídos digitalmente desse cenário. As políticas públicas de inclusão digital preveem ações articuladas de acesso a dispositivos eletrônicos, conexão com a internet e uso adequado de tais ferramentas desenvolvendo também habilidades informacionais do indivíduo. Programas governamentais, como o Telecentro, têm atuado conjuntamente com equipamentos e instituições culturais públicas. Nesse sentido, a biblioteca pública como instituição cultural que promove o acesso e a democratização da informação pode contribuir para a inclusão digital. Pretende-se, com este estudo, identificar a produção científica nacional referente à temática inclusão digital em bibliotecas públicas em artigos, dissertações e teses, publicados no período de janeiro de 1997 a julho de 2020, comumente, indicar quais os tópicos abordados nos documentos selecionados e descrever as atividades realizadas pelas bibliotecas públicas no âmbito da inclusão digital. Trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva, de abordagem qualitativa, utilizando a técnica de análise de conteúdo para a análise dos dados. O percurso

¹ Mestranda em Ciências da Documentação e Informação. Especialista em Gestão de Biblioteca Escolar e Bacharel em Biblioteconomia. gomes.rosangell@gmail.com

² Mestranda em Ciência, Tecnologia e Sociedade. Especialista em Gerenciamento de Unidade de Informação. Bacharel em Biblioteconomia. rhosannagomes@yahoo.com.br

metodológico para o levantamento de dados da produção científica da temática deste estudo será feito no portal do Google Scholar, OASIS.BR, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e o Catálogo de Dissertações e Teses da Capes, utilizando os descritores de busca “inclusão digital” e “biblioteca pública”. A escolha das referidas bases se deu por serem de acesso aberto e por reunirem os trabalhos acadêmicos das instituições de ensino superior do Brasil. Foram identificados poucos trabalhos que tratam sobre inclusão digital e biblioteca pública no Brasil.

PALAVRAS-CHAVE: Inclusão digital. Cidadania. Bibliotecas públicas. Tecnologias de Informação e Comunicação.

Introdução

Com o avanço tecnológico, sucessivas transformações têm sido observadas na sociedade, desde a facilidade na execução de atividades no trabalho até o impacto na forma como as pessoas se relacionam. O surgimento ou o aprimoramento de novas tecnologias imbrica novas habilidades de uso e, por vezes, limitações de acesso. Nesse cenário, integrar adequadamente todas as pessoas em uma sociedade que está em constante reestruturação é um desafio.

O presente trabalho cumpriu-se de identificar as publicações nacionais – artigos, dissertações de mestrado e teses de doutorado – que abordam as temáticas biblioteca pública e inclusão digital.

A inclusão digital será abordada sob a perspectiva de importante ferramenta na democratização da informação e na colaboração para a diminuição das desigualdades sociais decorrente do avanço das tecnologias de informação e comunicação. Logo, evidencia-se neste texto conceitos concernentes à inclusão/exclusão digital e inclusão digital e social nas bibliotecas públicas.

Nesse sentido, a discussão aqui proposta traz como problemática o seguinte questionamento: **Como as bibliotecas públicas atuam na prática de inclusão digital?**

Dessa forma, o objetivo central deste artigo é identificar na literatura nacional, utilizando as bases de dados do Google Scholar, OASIS.BR, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e o Catálogo de Dissertações e Teses da Capes, as atividades realizadas por bibliotecas públicas que tendem a colaborar para a aproximação e o uso das tecnologias de informação e comunicação (TICs) por seus usuários.

Tem-se por objetivos específicos descrever as temáticas e os objetivos de cada trabalho.

Trata-se de uma pesquisa exploratória-descritiva, de abordagem quanti-qualitativa, utilizando a técnica de análise de conteúdo para a análise dos dados.

A metodologia utilizada para a elaboração desta pesquisa foi primordialmente a revisão sistemática de literatura, que é um levantamento sistemático que aborda temática específica.

Conceituação de inclusão/exclusão digital

Ao trabalhar com a temática de inclusão digital, necessariamente tratar-se-á da exclusão digital, que por vezes impede que diversos cidadãos exerçam o direito da cidadania.

A partir da discussão proposta, reforça-se ainda que o acesso à digitalização, bem como à informação, se relaciona com os conceitos de livre acesso às informações digitais bem como com a democratização do acesso às informações digitais (UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO, 2005).

Cabral (2005, p. 18) conceitua a inclusão digital e cria uma interlocução com a tão necessária alfabetização digital.

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

Cabeda (2005) reforça ainda que a inclusão digital é certamente uma forma de efetivar a cidadania e enfatiza a necessária participação do Estado enquanto viabilizador. Sorj (2003) cita Rezende (2004, p. 59) ao relatar sobre os impactos da exclusão digital de forma relacionada às desigualdades sociais:

a exclusão digital possui forte correlação com outras formas de desigualdade social e, em geral, as taxas mais altas desta exclusão encontram-se nos setores de mais baixa renda. A desigualdade social no campo das comunicações, na sociedade moderna de consumo de massa, não se expressa somente no acesso ao bem material – rádio, telefone, televisão, Internet –, mas também na capacidade do usuário de retirar, a partir de sua capacitação intelectual ou profissional, o máximo proveito das potencialidades oferecidas por cada instrumento de comunicação e informação.

Ainda em consonância com a percepção de Rezende (2004), em 2003 a União Internacional das Telecomunicações (UIT) divulgou um estudo sobre a inclusão digital no mundo. O Brasil, enquanto um país subdesenvolvido, ficou em 28º lugar. O estudo identificou 64 países com condições de inclusão melhores que o Brasil. Isso ocorre, pois mais de um país pode ocupar a mesma posição (mesmo índice).

O estudo de inclusão digital é denominado a partir do Índice de Acesso Digital (IAD), que leva em consideração:

- a disponibilidade de infraestrutura ofertada;
- o poder aquisitivo daqueles que utilizam da tecnologia;
- o nível educacional dos usuários;
- a qualidade dos serviços ofertados aos usuários;
- o uso da Internet.

Demo (2005) indica que, muito embora a exclusão digital seja um problema urgente em países subdesenvolvidos, ele não é exclusividade desses países. O autor pontua, no trecho abaixo, que, para além do IAD, os problemas podem ser decorrentes de outras questões.

[...] é problema agudo de países atrasados, mas acomete também vastas camadas em países avançados, porque muitos adultos/idosos não se propõem mais inserir-se na sociedade digital com autonomia. Usam produtos digitais como consumidores (da nova mídia, por exemplo), mas não se dispõem mais a desenvolver habilidades digitais de manejo próprio. Interessa-nos aqui a discriminação digital contra imensos segmentos sociais pobres, situação em geral agravada pela má qualidade da escola pública. (DEMO, 2005, p.37)

Entretanto, Demo (2005) destaca que situações características da desigualdade social, como a educação deficitária, são potentes agravantes da exclusão digital. Baptista (2006) relata que o analfabetismo existente no Brasil é uma das questões sociais que precedem a exclusão digital.

A autora destaca ainda que não existe a menor possibilidade de tratar o assunto com a importância que ele merece sem olhar para as questões básicas de desenvolvimento.

No que diz respeito à já mencionada necessidade de acesso à educação, conforme expressado pelo 'Livro Verde' no trecho abaixo, do Programa Sociedade da Informação:

[...] na Nova Economia, não basta dispor de uma infra-estrutura moderna de comunicação; é preciso competência para transformar informação em conhecimento. É a educação o elemento-chave e condição essencial para que pessoas e organizações estejam aptas a lidar com o novo, a criar e, assim, garantir seu espaço de liberdade e autonomia. (SOCIEDADE..., 2000).

Sendo assim, a partir do trecho supracitado, a educação é um processo social básico de caráter permanente para a recuperação dos indivíduos socialmente excluídos, bem como para a inclusão natural.

Dessa forma, não há maneira de refletir responsabilmente sobre inclusão digital quando grande parte da população ainda sofre com as cruéis exclusões do analfabetismo.

A discussão aqui proposta se torna ainda mais complexa quando se reflete que o uso da tecnologia também é uma importante ferramenta para o alcance do estado de bem-estar social e, conforme já pontuado, para a efetivação da cidadania. Sendo assim, quando outros aspectos das desigualdades sociais se fazem presente na vida dos indivíduos, é possível afirmar que o sujeito em questão é atravessado pela exclusão sob os mais diversos aspectos.

Marshall apud Rocha (2000, p. 43, grifo nosso), aponta que alcançar o estado de bem-estar social deve ser encarado como parte dos direitos fundamentais ao exercício da cidadania, conforme abaixo:

- Direitos civis: que se referem à liberdade individual;

- Direitos políticos: assegurados e ampliados pelo direito de participar do exercício do poder;
- **Direitos sociais: relacionados com o usufruto do bem-estar social e econômico.**

Nesse sentido, fica evidente a compreensão da viabilização da cidadania a partir da inclusão digital. Entretanto, ainda de acordo com o autor, o desafio é a compreensão de como a questão deve ser encaminhada de modo que o acesso seja de fato possível aos indivíduos.

Ferreira (2003, p. 37), sobre os desafios e a latente necessidade de atuação do Estado para a inclusão digital, especificamente sobre o Brasil, pontua:

a consolidação de uma sociedade da informação mais equitativa depende, portanto, da superação dos desafios elementares arrolados neste ensaio, no sentido de que as oportunidades que se abrem possam ser mais bem aproveitadas pelo Estado e pela sociedade civil. Ao colocar em prática um projeto de valor estratégico para o desenvolvimento brasileiro, antes que tenham sido resolvidas antigas questões da agenda política, o Estado pode, na mais simples das hipóteses, reproduzir uma estrutura social cada vez mais excludente e desigual, muito distante da concepção masudiana de uma sociedade da informação democrática e igualitária. Daí a necessidade de uma tomada de posição do Estado, comprometida com a eliminação desses entraves, por meio de políticas públicas voltadas para a real inclusão do cidadão, em um contexto em que a informação é preconizada como a nova força motriz do desenvolvimento.

Importante observar que o autor cita a sociedade prevista por Masuda, que acredita que uma sociedade tecnologicamente inclusiva deve ser responsável por facilitar e democratizar o acesso à educação.

Masuda (1982) apud Botelho *et al* (1994), acredita que a inclusão digital é capaz de criar algo denominado como 'sociedade de rede', o que significa dizer que a tecnologia é capaz de possibilitar que os indivíduos fiquem e se mantenham conectados.

O autor acredita ainda que, graças à conectividade gerada pela inclusão digital, as sociedades ganhariam tempo e conseqüentemente aumentaria a qualidade de vida dos indivíduos pertencentes.

No que se refere às dificuldades que o Estado poderá encontrar, bem como os enganos possíveis em uma tentativa de tornar a sociedade, democraticamente, inclusiva, Inclusão... (2005, p. web) destaca:

somente colocar um computador na mão das pessoas ou vendê-lo a um preço menor não é, definitivamente, inclusão digital. É preciso ensiná-las a utilizá-lo em benefício próprio e coletivo. Induzir a inclusão social a partir da digital ainda é um cenário pouco estudado no Brasil, mas tem à frente os bons resultados obtidos pelo CDI no país, cujas ações são reconhecidas e elogiadas mundialmente.

O autor ressalta ainda a responsabilidade que deve existir no processo de inclusão. Guimarães (2003, p. 2), nessa mesma perspectiva, afirma que “inclusão digital é utilizar, com um mínimo de proficiência, os recursos de informática e telecomunicações existentes”.

Rondelli (2003, p. 1), de forma complementar, indica que “inclusão digital [...] é a aprendizagem necessária ao indivíduo para circular e interagir no mundo das mídias digitais como consumidor e produtor de seus conteúdos e processos”.

Sendo assim, aproximar o indivíduo de ferramentas tecnológicas, como o computador e a internet, não é propor inclusão digital. Para que de fato exista um processo verdadeiramente inclusivo, de acordo com o Caligaris (2005), se faz necessário orientar e ensinar os indivíduos para que estes saibam mexer nas ferramentas disponibilizadas.

Inclusão digital e social nas bibliotecas públicas

A presença da constante desigualdade social abordada a partir da falta de acesso à educação desperta o interesse na pesquisa sobre as possibilidades de atuação das bibliotecas públicas.

O ponto de partida para a discussão é o Manifesto da Biblioteca Pública, divulgado pela IFLA/UNESCO (1994, p. 1), que discorre sobre a função social da biblioteca pública ao destacar tal instituição como agente fundamental para a sociedade. Disserta ainda que “a biblioteca pública é a 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”. Além disso, se faz necessário que as bibliotecas públicas em seu funcionamento levem em consideração que

[...] 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 ativo 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. (IFLA/UNESCO, 1994, p.1).

Sendo assim, de acordo com o apresentado acima e como bem pontuado por Suaiden (1995), a biblioteca pública é uma instituição social, de caráter construtivo e que viabiliza direitos e acesso à informação. Nesse sentido, é atribuição das bibliotecas fornecer o livre acesso à informação.

Acredita-se ainda que é importante que essa instituição pública acompanhe os avanços tecnológicos da sociedade. Portanto, se a tecnologia enquanto instrumento informativo é uma realidade na sociedade, as bibliotecas públicas necessitam se utilizar desta.

Ainda de acordo com o Manifesto da Biblioteca Pública da IFLA/UNESCO (1994, p. 3, grifo nosso), sobre o funcionamento e gestão das bibliotecas:

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 à tecnologia adequada e horários convenientes para os utilizadores**. Tal implica igualmente serviços destinados àqueles a quem é impossível frequentar a biblioteca.

Tal trecho, corrobora para a definição de que a biblioteca deve ser um local de acesso ao conhecimento. De forma complementar, de acordo com as Diretrizes da IFLA sobre os Serviços das Bibliotecas Públicas (2013, p. 15), no que diz respeito à inclusão digital e uso de tecnologias, é pontuado que “as bibliotecas públicas devem identificar e aproveitar as oportunidades decorrentes dos constantes e crescentes desenvolvimentos nas tecnologias da informação e da comunicação”.

Suaiden (1980) reforça os conceitos trazidos acima, sobre a adaptação tecnológica das bibliotecas e conjunto com a sociedade:

[...] à medida que a biblioteca pública se vincular adequadamente com a comunidade, ela passará a ser o caminho que possibilitará a participação efetiva na sociedade da informação. Isso é de extraordinária importância em um país onde a desinformação atinge altas proporções, e, sem essa oportunidade,

milhares de pessoas jamais terão oportunidades de entender e de ter noção dos seus direitos e deveres em uma sociedade globalizada, pois o acesso à informação, nos novos tempos, significa o investimento adequado para diminuir as desigualdades sociais e as formas de dominação que foram dominantes na história contemporânea.

Dessa forma, de acordo com o trecho acima somado a todo conceito desenvolvido até este momento, é perceptível que as bibliotecas públicas devem se atualizar e se aproximar das tecnologias de modo que possibilitem a democratização da informação. Cumpre-se frisar que essa aproximação também é uma importante ferramenta para a diminuição das desigualdades sociais.

Sobre a necessidade da inclusão digital nas bibliotecas públicas, o Brasil hoje possui uma plataforma denominada “Biblioteca Nacional Digital Brasil”, que, em sua apresentação inicial, indica que este é um “dispositivo indispensável à nossa contemporaneidade informacional”, cuja missão é “proporcionar o amplo acesso às informações contidas em seu acervo”.

Dada a importância de bibliotecas públicas como veiculadoras de informação, digitalmente incluídas, os próximos capítulos tratarão de relatar a revisão sistemática da literatura nacional sobre as práticas de inclusão digital desenvolvidas em bibliotecas públicas.

Procedimento metodológico

O método utilizado na construção deste artigo foi a revisão sistemática, pois permite coletar evidências da produção da literatura de determinado tema. A pesquisa se refere aos trabalhos publicados no período de janeiro de 1997 a julho de 2020. As bases de dados pesquisadas foram: o portal do Google Scholar, OASIS.BR, a Biblioteca Digital de Teses e Dissertações (BDTD) do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT) e o Catálogo de Dissertações e Teses da Capes. Essa escolha se deu por serem de acesso aberto e por reunirem os trabalhos acadêmicos das instituições de ensino superior do Brasil.

Os descritores utilizados na estratégia de busca foram “inclusão digital” e “biblioteca pública”. Para a seleção dos textos que compõem o *corpus* de análise deste

artigo, foram considerados como indicadores de conteúdo o título, as palavras-chaves e o resumo.

Para a composição de dados desta pesquisa, foram considerados como indicadores o resumo e a seção resultados e discussão dos textos.

A análise de conteúdo temática foi empregada para descrever e interpretar o conteúdo dos documentos a fim de dispor e inferir significado aos fenômenos investigados. Bardin (2016, p. 44) diz que a análise de conteúdo “aparece como um conjunto de técnicas de análise das comunicações que utiliza procedimentos sistemáticos e objetivos de descrição do conteúdo das mensagens”.

Resultados e discussão

Os documentos recuperados da pesquisa estão dispostos no Quadro 1, que apresenta o número de identificação do documento (ID), a fonte pesquisada, a tipologia do documento e o título do trabalho.

Quadro 1 – Trabalhos identificados

ID	Fonte	Documento	Título do trabalho
1	Google Acadêmico	Artigo	Biblioteca pública: desafios, perspectivas e (des) caminhos na inclusão digital
2	BDTD	Dissertação de mestrado	A biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação
3	Google Acadêmico	Artigo	Atuação da Biblioteca Pública Estadual do Espírito Santo na inclusão digital e inclusão social de portadores de deficientes visual
4	OASIS.BR	Artigo/Resenha	A inclusão digital e as bibliotecas públicas no Brasil: com apoio institucional do Internacional Network for the Availability os Scientific Publication (INASP)
5	OASIS.BR	Artigo	O acesso à informação: inclusão digital do público usuário das bibliotecas públicas de Fortaleza/CE - Brasil
6	Google Acadêmico	Dissertação de Mestrado	A biblioteca pública como fator de inclusão social e digital: um estudo da Biblioteca Parque de Maguinhos.
7	Catálogo de Teses e Dissertação da Capes	Dissertação de Mestrado	Acesso à internet em bibliotecas públicas da região metropolitana de Belo Horizonte: caminhos para o desenvolvimento da inclusão digital.
8	Google Acadêmico	Artigo	Exclusão e inclusão digitais em bibliotecas públicas municipais da região metropolitana de Belo Horizonte: análise do serviço de acesso a internet disponibilizado pelas instituições para o exercício da cidadania.

Fonte: Elaborado pelas autoras com dados da pesquisa

Foram recuperados oito trabalhos com as características pertinentes ao objetivo deste artigo. A tipologia dos trabalhos alternou e se equilibrou entre artigo e dissertação de mestrado. No Google Acadêmico, quatro trabalhos foram recuperados, seguido do OASIS.BR com dois trabalhos, Catálogo de Teses e Dissertação da Capes e BDTD com um trabalho. Os documentos 7 e 8 são similares, são de mesma autoria e discorrem sobre o mesmo assunto. No entanto, a dissertação de mestrado se aprofunda e amplia a discussão em torno da inclusão digital.

No Quadro 2, estão dispostos os assuntos relacionados nas palavras-chave de cada trabalho. Não consta, no documento 4, tal campo para análise.

Quadro 2 – Assuntos-chaves dispostos nos trabalhos

ID	Assunto-chave 1	Assunto-chave 2	Assunto-chave 3	Assunto-chave 4
1	Internet e bibliotecas públicas	Sociedade da Informação	Sociedade do conhecimento	Inclusão digital
2	Biblioteca pública	Telecentros comunitários	Inclusão social	Inclusão digital
3	Biblioteca pública	Setor Braille	Deficiente visual	Inclusão digital
4				
5	Acesso à informação	Inclusão digital	Responsabilidade social	Bibliotecas públicas
6	Literacia da informação	Inclusão digital	Inclusão social	Informação comunidade
7	Inclusão digital	Políticas públicas	Ciência da Informação	Bibliotecas públicas/MG
8	Bibliotecas públicas	Cidadania digital	Inclusão digital	Serviço de acesso à internet

Fonte: Elaborado pelas autoras com dados da pesquisa

O termo “inclusão digital” como palavra-chave aparece em todos os trabalhos, lembrando que o documento 4 não apresenta em sua descrição o campo em questão. O termo “biblioteca pública” aparece em seis dos trabalhos.

O Quadro 3 compreende a descrição das temáticas biblioteca pública e inclusão digital das publicações nacionais recuperadas.

Quadro 3 – Temática dos trabalhos recuperados

ID	Assunto tópico
1	Estudo de caso na biblioteca de uma instituição de direito privado sem fins lucrativos. A biblioteca oferece serviço de empréstimo domiciliar de livros e consulta local de jornais e revistas. Disponibiliza acesso à internet (serviço pago) e orientação ao usuário sobre uso da internet.
2	Os Telecentros nas dependências de bibliotecas públicas do Distrito Federal. O projeto conta com computadores com acesso à Internet. O estudo descreve outras iniciativas de inclusão social através do estímulo à leitura, como, por exemplo, os programas mala do livro, brinquedoteca, o escritor no meio da gente, dinamização das bibliotecas e tenda da leitura.
3	Aponta a demanda por uso de ferramentas tecnológicas no setor braile da Biblioteca Pública Estadual do Espírito Santo para atendimento e inclusão digital de pessoas portadoras de deficiência visual.
4	Resenha de um estudo sobre as bibliotecas públicas e a questão da inclusão digital. Descreve o perfil dos bibliotecários e das bibliotecas públicas no uso da internet no Brasil.
5	Aborda a experiência de duas bibliotecas públicas do Ceará que mantêm em suas dependências Centros de Inclusão Digital, projeto do Ministério da Ciência e Tecnologia que disponibiliza acesso às tecnologias de informação através de laboratórios de informática. Não há mediação de profissionais no uso das tecnologias.
6	Versa sobre a Biblioteca Parque de Manguinhos e a disponibilidade de TICs aos usuários. Disponibiliza internet gratuita. Há mediação diária de profissionais no uso de tecnologias; inclusive, oferecem cursos que desenvolvem habilidades no uso de TICs e habilidade em competência informacional.
7	Pesquisa sobre o acesso a computadores com internet em bibliotecas públicas municipais na região metropolitana de Belo Horizonte. Foi identificado bibliotecas participantes de políticas públicas de inclusão digital como o Programa Mais Cultura, Telecentros, Telecentros.BR, PNAID e GESAC. O que significa que as bibliotecas receberam desses projetos e disponibilizaram a seus usuários computadores com acesso à internet e monitores para auxiliar no uso da tecnologia. A mediação por um profissional se restringe a parte técnica do equipamento.
8	Pesquisa sobre o acesso a computadores com internet em bibliotecas públicas municipais na região metropolitana de Belo Horizonte. Foi identificado bibliotecas participantes de políticas públicas de inclusão digital como o Programa Mais Cultura, Telecentros, Telecentros.BR, PNAID e GESAC. O que significa que as bibliotecas receberam desses projetos e disponibilizaram a seus usuários computadores com acesso à internet e monitores para auxiliar no uso da tecnologia. A mediação por um profissional se restringe a parte técnica do equipamento.

Fonte: Elaborado pelas autoras com dados da pesquisa

Nota-se que as temáticas dos trabalhos versam em síntese sobre as dificuldades de acesso ao computador com internet. No documento 1, o serviço é pago; no documento 3, são apontadas as demandas dos usuários no setor de braile; no documento 5 e 7, não há a mediação de um profissional exclusivo para atendimento dessa demanda de usuário. O documento 6, apresenta esse profissional mediador, e a biblioteca ainda oferece outros serviços relacionados à inclusão digital.

Considerações finais

De acordo com as concepções de teoria deste trabalho, a inclusão digital vai muito além do fornecimento de equipamentos, como computadores, e acesso à internet.

É possível constatar que o tema inclusão digital em bibliotecas públicas é pouco abordado em artigos, dissertações de mestrados e teses de doutorado. Nos portais escolhidos para pesquisa, foram recuperados oito trabalhos com os atributos ideais para análise.

A inclusão digital, quando aplicada segundo sua concepção, é precursora da democratização da informação. Relacionar o conceito da inclusão digital com o papel das bibliotecas públicas se faz extremamente relevante, considerando as demandas informacionais que se manifestam.

Além disso, verificar como é aplicado o conceito de inclusão digital em bibliotecas públicas nos leva a questionar a real eficácia e impacto dessa atividade no cotidiano das pessoas. Conforme o aporte teórico neste artigo discorrido e a experiência dos trabalhos relatados, claramente há uma barreira a ser irrompida. O acesso à infraestrutura tecnológica não é suficiente para incluir alguém digitalmente. Além da aprendizagem do uso dessas ferramentas tecnológicas, se faz necessário que a dimensão cognitiva do indivíduo seja estimulada com fins, ou como meio, para a autonomia informacional. Percebe-se então, uma lacuna na prática da inclusão digital em bibliotecas públicas em que as demandas de acesso são latentes em alguns casos, documento 3, e em outras situações, somente a infraestrutura física está disponível sem abarcar orientação para o desenvolvimento de habilidade e autonomia cognitiva informacional e tecnológica. A iniciativa que mais se aproxima da inclusão digital em bibliotecas públicas esta descrita no documento 6.

Por fim, o tema é de extrema relevância, uma vez que está relacionado diretamente com a democratização da informação e a contribuição para a redução das desigualdades sociais por meio dos equipamentos públicos, vale-se da estruturação adequada desses espaços para corresponder satisfatoriamente a proposta de inclusão digital.

Referências bibliográficas

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.

BARDIN, Lawrence. **Análise de conteúdo**. Edição rev. e ampl. São Paulo: Edições 70, 2016.

BELLUZZO, R. C. B.; FERES, G. G. VALENTIM, M. L. P. (org.). **Redes de conhecimento e competência em informação**: interfaces da gestão, mediação e uso da informação. Rio de Janeiro: Interciência, 2015.

BOTELHO, T. M.; BAPTISTA, S. G.; AMARAL, S. A. Informação e sociedade: uma sociedade inteligente em transformação *In*: CONGRESSO LATINO AMERICANO DE BIBLIOTECONOMIA E DOCUMENTAÇÃO, 1994, Belo Horizonte. **Anais [...]** 1994. Belo Horizonte: [s.n.], 1994. p. 438- 457.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Políticas públicas de inclusão digital**. Brasília: TCU, 2015. Disponível em: <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/politica-publica-de-inclusao-digital.htm>. Acesso em 18 set. 2020.

CABEDA, M. **Inclusão digital e educação on-line em prol da cidadania**: pontos para reflexão. Revista Brasileira de Aprendizagem Aberta e a Distância, 2005.

CABRAL, A. **Sociedade e tecnologia digital**: entre incluir ou ser incluída. Disponível em: <http://www.ourmedianet.org/papers/om2004/Cabral.om4.port.pdf>. Acesso em: 02 set. 2020.

CAMPELLO, Bernadete Santos. Fontes de informação utilitárias em bibliotecas públicas. **Revista de Biblioteconomia de Brasília**, v.22, n.1, p.35-46, 1998. Disponível em: https://brapci.inf.br/_repositorio/2010/03/pdf_8c5db462f9_0008815.pdf. Acesso em: 10 set. 2020.

CARVALHO, F. C. A de.; IVANOFF, G. B. **Tecnologias que educam**: ensinar e aprender com tecnologias de informação e comunicação. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2010.

COSCARELLI, C. V.; RIBEIRO, A. E. **Letramento digital**: aspectos sociais e possibilidades pedagógicas. (org.). Belo Horizonte: Ceale; Autêntica, 2014. *E-book*.

CUSHMAN, M. and MCLEAN, R. Exclusion, inclusion and changing the face of information systems research, **Information Technology & People**, [s.], v. 21 n. 3, p. 213-221, 2008. Disponível em: <https://doi-org.ez31.periodicos.capes.gov.br/10.1108/09593840810895993>. Acesso em: 20 set. 2020.

DEMO, Pedro. Inclusão digital: cada vez mais no centro da inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v.1, n.1, p. 36-38, out./mar. 2005. Disponível em: <http://revista.ibict.br/inclusao/article/view/1504>. Acesso em 25 nov. 2020.

DIRETRIZES da IFLA para bibliotecas públicas. 2.ed. rev. Editadas por Christie Koontz, Barbara Gubbin. Brasília, DF: Briquet de Lemos, 2012. 162p.

FERREIRA, Rubens da Silva. Sociedade da informação no Brasil: um ensaio sobre os desafios do Estado. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 32, n.1, jan./abr. 2003.

FREIRE, Isa Maria. O desafio da inclusão digital. **Transinformação**, Campinas, v. 16, n. 2, p. 189-194, Aug. 2004. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0103-37862004000200006&lng=en&nrm=iso. Acesso em: 10 set. 2020. <https://doi.org/10.1590/S0103-37862004000200006>.

GUIMARÃES, T. **O que não é inclusão digital**. Disponível em: www.cirandabrasil.net/03/materia.php?id_materia=96. Acesso em: 03 set. 2020.

IFLA/UNESCO. **Manifesto sobre Bibliotecas Públicas**. 1994. Disponível em: [pl-manifesto-pt.pdf \(ifla.org\)](http://www.ifla.org/publications/manifesto-pt.pdf). Acesso em 7 set. 2020.

INCLUSÃO digital: o que é e a quem se destina? Webinsider, 2005. Disponível em: <https://webinsider.com.br/inclusao-digital-o-que-e-e-a-quem-se-destina/>. Acesso em: 20 set. 2020.

GEEKIE, Jacqueline. Digital literacy and digital inclusion TeachMeets in London and Leeds. **Journal of Information Literacy**, [s.l.], v. 10, n. 1, p. 102-103, jun. 2016. Disponível em: <https://ojs.lboro.ac.uk/JIL/article/view/CC-V10-I1-2>. Acesso em: 16 set. 2020.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MARTZOUKOU, K.; Elliott, J. The Development of Digital Literacy and Inclusion Skills of Public Librarians. **Communications in Information Literacy**, [Oklahoma], v.10, n. 1, 2016. p. 99-115.

OTTONICAR, S. L. C. **Competência em informação: como buscar, avaliar e usar a informação para atingir a competitividade**. 1. ed. Rio de Janeiro: Interciência, 2018.

REZENDE, J. **Cibercultura**. Curitiba: Contentus, 2020. *E-book*.

REZENDE, L. V. R. **O processo de alfabetização em informação inserido em projetos de inclusão digital: uma análise crítica**. 2005. Dissertação (Mestrado Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Brasília, 2005. Disponível em:

https://repositorio.unb.br/bitstream/10482/17344/1/2005_LauraVilelaRodriguesRezende.pdf. Acesso em: 21 set. 2020.

ROCHA, M. P. C. A questão cidadania na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n.1, 2000. Disponível em: <http://www.ibict.br/cionline/>. Acesso em: 02 set. 2020.

RONDELLI, E. Quatro passos para a inclusão digital. **Revista I-Coletiva**, jun. 2003. Disponível em: <http://www.icoletiva.com.br/secao.asp?tipo=editorial&id=9>>. Acesso em: 03 set. 2020.

SILVA, A. G. DA; OLINTO, G. Tecnologías de la información y comunicación, competencia en información e inclusión social en la biblioteca pública: un estudio en la Biblioteca Parque de Manguinhos. **Revista Interamericana de Bibliotecología**, Colômbia, v. 38, n. 3, 2015. p. 201-212.

SILVA, A. M. da. Inclusão digital e literacia informacional em Ciência da Informação. **Prisma.com**. [s.]. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/ojs/index.php/prismacom/article/view/2082/1917>. Acesso em 20 set. 2020.

SOCIEDADE da informação no Brasil: livro verde. Coautoria de Tadao Takahashi. Brasília, DF: Ministério da Ciência e Tecnologia, 2000. 174p.

SORJ, Bernardo. **Brasil@povo.com**: a luta contra a desigualdade na sociedade da informação. Rio de Janeiro: Jorge Zahar Editora; Brasília: UNESCO, 2003.

SUAIDEN, Emir. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995. (Coleção Ciência da Informação).

SUAIDEN, Emir José. A biblioteca pública no contexto da sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 2, p. 52-60, ago. 2000. Disponível em http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19652000000200007&lng=pt&nrm=iso. Acesso em 25 set. 2020.