



UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

MARIA DAS GRAÇAS PIMENTEL

**A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INCLUSÃO DIGITAL:
DESAFIOS E PERSPECTIVAS NA ERA DA INFORMAÇÃO**

Brasília – DF
2006

MARIA DAS GRAÇAS PIMENTEL

**A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INCLUSÃO DIGITAL:
DESAFIOS E PERSPECTIVAS NA ERA DA INFORMAÇÃO**

Dissertação apresentada como requisito parcial à obtenção do grau de mestre em Ciência da Informação, curso de Pós-Graduação em Ciência da Informação, Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília.

Orientadora: Prof^a. Dr^a. Walda de Andrade Antunes

Brasília – DF
2006

Pimentel, Maria das Graças.

A biblioteca pública e a inclusão digital: desafios e perspectivas na era da informação / Maria das Graças Pimentel. – Brasília: Universidade de Brasília, 2006.

ix, 242 f. : il.

Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) –
Universidade de Brasília.

Possui gráficos, tabelas e referências.

1. Biblioteca Pública. 2. Telecentros Comunitários. 3. Inclusão Social. 4. Inclusão Digital. I. Pimentel, Maria das Graças. II. Título.



FOLHA DE APROVAÇÃO

Título: A Biblioteca Pública e a Inclusão Digital: desafios e perspectivas na era da informação.

Autor: Maria das Graças Pimentel matr. 05/50558

Área de concentração: Transferência da Informação

Linha de pesquisa: Gestão da Informação e do Conhecimento

Dissertação submetida à Comissão Examinadora designada pelo Colegiado do Programa de Pós-graduação em Ciência da Informação do Departamento de Ciência da Informação e Documentação da Universidade de Brasília como requisito parcial para obtenção do título de **Mestre em Ciência da Informação**.

Dissertação aprovada em: 07 de novembro de 2006

Aprovado por:

Prof^ª Dr^ª. Walda de Andrade Antunes
Presidente – Orientador (UnB/PPGCInf)

Prof. Dr. Emir José Suaiden
Membro Interno – (UnB/PPGCInf)

Prof^ª. Dr^ª. Cecília de Oliveira Leite
Membro Externo – (UnB/FE)

Prof^ª. Dr^ª. Elmira Luzia Melo Soares Simeão
Suplente – (UnB/PPGCInf)

Aos meus pais que, em sua simplicidade, enxergaram a escola como porta de acesso ao conhecimento que lhes foi negado pelas circunstâncias da vida e pela falta de oportunidades.

AGRADECIMENTOS

A Deus, pela oportunidade de experimentar as maravilhas de sua criação.

Aos meus familiares, pelo apoio e estímulo empreendidos.

À Ceilândia, onde tudo começou.

Ao Ronildo, pelo momento mágico do encontro.

À Governadora Maria de Lourdes Abadia, mulher admirável com quem aprendi que dar valor ao ser humano não se resume apenas a levar um prato de comida àqueles que mais precisam, mas elevá-los à condição de cidadãos.

Ao Secretário de Estado de Cultura, Pedro Borio, por apostar na minha condição.

À professora Walda Antunes, minha mestra e orientadora, pessoa de grande valor que vem trabalhando incansavelmente pelo Brasil afora implantando Bibliotecas e democratizando o uso do livro e da informação.

Aos meus grandes mestres da Universidade de Brasília, que contribuíram para o meu crescimento profissional e pessoal aos quais devo todo o aprendizado acadêmico, aprendizado este, empreendido na elaboração de projetos de políticas públicas para a Rede de Bibliotecas Públicas do Governo do Distrito Federal.

Aos professores Miranda, Elmira, Suzana, Murilo, Sely, Emir Suaiden, Walda Antunes, meus sinceros agradecimentos por ensinar que o princípio da humildade deve ser um dos principais valores a serem agregados pelos profissionais que atuam com a Ciência da Informação.

À Biblioteca Pública de Ceilândia, à Diretoria de Bibliotecas da Secretaria de Estado de Cultura e colegas de trabalho responsáveis pela paixão incontida por esta instituição de grande alcance social chamada BIBLIOTECA.

A todos aqueles que se dispuseram a ajudar direta ou indiretamente para a realização deste projeto

Estar Incluído é ser capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é ser parte integrante da dinâmica social, em todas as suas instâncias.

Bonilla

RESUMO

A presença das tecnologias da informação e da comunicação tem sido um fator impactante no cotidiano das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal frente à necessidade de inserção da comunidade na sociedade da informação. A presente pesquisa teve como objetivo geral identificar as dificuldades dos serviços de informação oferecidos nestas Bibliotecas e visualizar meios para sistematizar uma proposta de ação que possa promover uma postura de acessibilidade que resulte na inclusão social dos cidadãos. A intenção da pesquisa foi estabelecer o perfil das Bibliotecas Públicas investigadas e de seus usuários; identificar fatores que possam estar interferindo no desenvolvimento da disseminação da informação; auxiliar na busca de alternativas e de soluções que resultem na melhor adequação de desempenho das unidades de informação; buscar na literatura, embasamento teórico e prático sobre os serviços de informação praticados nas Bibliotecas Públicas e propor formas de inclusão digital para sociedade investigada por meio de parcerias públicas, privadas e organizações não governamentais, objetivando facilitar o acesso da informação. A pesquisa teve ainda a intenção de contribuir com propostas de políticas públicas a serem implementadas para favorecer a cidadania, o caráter, a consciência e o crescimento intelectual permanentes. O estudo foi realizado nas Bibliotecas Públicas de Ceilândia, Museu Vivo da Memória Candanga, Gama, Riacho Fundo I, Núcleo Bandeirante e Brasília. A definição do estudo baseou-se em algumas questões fundamentais que se constituíram no escopo da pesquisa para subsidiar a compreensão de como determinados fenômenos ocorrem ou como podem ser influenciados por outros. Estas questões possibilitaram o delineamento das fases da pesquisa em três etapas: a primeira relacionada com a pesquisa bibliográfica, a segunda de natureza exploratória e a terceira, de caráter analítico e conclusivo. A pesquisa teve o seu referencial teórico fundamentado na Ciência da Informação, que explica e caracteriza todos os processos relacionados com a prática de organização, utilização e o manuseio da informação. Os resultados obtidos revelaram que: as Bibliotecas do Distrito Federal vem passando por um processo de desenvolvimento e enfrentam os desafios oriundos das transformações sócio-culturais e se esforçam para incorporar o novo papel que lhes cabe na transferência de conhecimentos e informações para incluir os usuários na sociedade da informação; as desigualdades sociais tem sido um fator determinante quanto ao uso e acesso dos meios de comunicação, dificultando a interatividade dos usuários das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal com as novas tecnologias de informação. Conclui que há necessidade de estabelecer políticas públicas para fortalecer ações de disseminação da leitura e da informação comunitária, promover a inclusão social e digital como forma de diminuir as desigualdades existentes.

Palavras-Chave: Biblioteca Pública. Telecentros Comunitários. Inclusão Social. Inclusão digital. Políticas Públicas. Serviço de Informação à Comunidade.

ABSTRACT

The presence of information and communication technologies has been an impacting factor of the every-day routine of the Public Libraries of the Federal District, mainly because of the necessity to introduce the community to the information society. The aim of the present research is to identify the difficulties experienced by the information service offered by these libraries and to create means of systemizing a proposal for an accessible action that might result in the social insertion of citizens. The intention of this research is to design a profile of the public libraries and their users, who already have been subject of a research in order to identify factors that may be interfering with the development of the dissemination of information; help with the search for alternatives and solutions which may result in improving the aptitude of information units; identify, in literature, theoretical and practical support for the information service in public libraries as well as propose forms of digital inclusion to the already researched society by means of partnerships with public, private and non- governmental organizations, aiming at facilitating access to information. Furthermore, the research intends to contribute with a proposal of public politics to be implemented in favor of citizenship, character and conscience and a permanent intellectual growth. The study was made in public libraries in Ceilândia, Museu Vivo de Memória Candanga, Gama, Riacho Fundo I, Núcleo Bandeirante and Brasília. The definition of the study was based on fundamental questions that became the scope of the research meant to add a subsidy to the understanding of how certain phenomena occur or how they can be influenced by others. These questions make possible an outline of the several stages of the research: the first one, related to bibliographic research, the second of an exploratory nature and the third of an analytic and conclusive character. The research had its theoretical references based on the science of information that explains and characterizes all processes related to the practice of organization, utilization and manipulation of information. The results obtained revealed that the Public Libraries of the Federal District are going through a process of developing and facing the challenge that resulted from the socio-cultural changes and that they make an effort to incorporate into their new role the transfer of knowledge and information to users of the society of information. The social inequalities have been a determining factor for the use and access to means of information, making it difficult for users of the Public Libraries of the Federal District to interact with the new technology of information. Therefore, the conclusion is that there is a necessity of establishing public politics in order to strengthen actions of disseminating the habit of reading and using communitary information, thereby promoting a social and digital inclusion as a form of diminishing existant social inequalities.

KEYWORDS: Public Library. Community Telecenters. Social and Digital Inclusion. Public Politics. Community Information Services.

LISTA DE FIGURAS

Figura 01 – Pilares da Inclusão Digital.....	43
Figura 02 – Sistema de Parcerias da Secretaria de Estado de Cultura.....	86
Figura 03 – Telecentro Comunitário do Núcleo Bandeirante.....	88
Figura 04 – Mala do Livro em Residências.....	89
Figura 05 – Protótipo da Mala do Livro.....	90
Figura 06 – Brinquedoteca Pública de Brasília.....	92
Figura 07 – O Escritor no Meio da Gente.....	93
Figura 08 – Oficina de Origami.....	94
Figura 09 – Tenda da Leitura.....	95
Figura 10 – Mapa do Distrito Federal.....	96

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 01 – Relatório 2005.....	51
Gráfico 02 – Dados Sobre o Vínculo Empregatício.....	115
Gráfico 03 – Dados Sobre o Grau de Instrução.....	116
Gráfico 04 – Dados Sobre a Localização da Biblioteca.....	116
Gráfico 05 – Dados Sobre a Área Ocupada pela Biblioteca.....	117
Gráfico 06 – Dados Sobre os Espaços Presentes nas Bibliotecas.....	118
Gráfico 07 – Dados Sobre Acessibilidade à Deficiência Física.....	119
Gráfico 08 – Dados Sobre a Média Mensal de Atendimento.....	120
Gráfico 09 – Dados Sobre o Estudo dos Usuários da Biblioteca.....	120
Gráfico 10 – Dados Sobre Computadores nas Bibliotecas.....	121
Gráfico 11 – Dados Sobre o Uso da Internet.....	121
Gráfico 12 – Dados Sobre a Existência de Associações de Amigos.....	122
Gráfico 13 – Dados Sobre a Existência de Plano de Ação.....	122
Gráfico 14 – Dados Sobre as Dificuldades Encontradas pelas Bibliotecas.....	123
Gráfico 15 – Dados Sobre a Frequência dos Escolares.....	124
Gráfico 16 – Dados Sobre a Frequência dos Professores.....	124
Gráfico 17 – Dados Sobre os Tipos de Serviço Prestados à Comunidade.....	125
Gráfico 18 – Dados Sobre a Integração com a Comunidade.....	126
Gráfico 19 – Dados Sobre a Qualidade dos Serviços Prestados à Comunidade.....	126
Gráfico 20 – Dados Sobre a Renda Domiciliar dos Usuários.....	127
Gráfico 21 – Dados Sobre a Escolaridade dos Usuários.....	127
Gráfico 22 – Dados Sobre a Faixa Etária dos Usuários.....	128
Gráfico 23 – Dados Sobre a Cidade.....	128
Gráfico 24 – Dados Sobre o Quantitativo do Acervo.....	129
Gráfico 25 – Dados Sobre a Origem do Acervo.....	130
Gráfico 26 – Dados Sobre a Constituição do Acervo: Materiais Impressos.....	130
Gráfico 27 – Dados Sobre a Constituição do Acervo: Materiais Multimídia.....	131
Gráfico 28 – Dados Sobre o Processamento Técnico.....	131
Gráfico 29 – Dados Sobre a Apresentação do Acervo.....	132
Gráfico 30 – Dados Sobre o Sistema de Classificação Utilizado.....	132
Gráfico 31 – Dados Sobre o Empréstimo dos Materiais.....	133
Gráfico 32 – Dados Sobre os Recursos Humanos das Bibliotecas.....	133
Gráfico 33 – Dados Sobre Funcionários com Cursos Técnicos.....	134
Gráfico 34 – Dados Sobre Investimentos em Qualificação Profissional.....	134
Gráfico 35 – Dados Sobre o Grau de Instrução dos Funcionários.....	135
Gráfico 36 – Dados Sobre a Divulgação dos Serviços da Biblioteca.....	135
Gráfico 37 – Dados Sobre Outros Meios de Divulgação dos Serviços da Biblioteca.....	136

Gráfico 38 – Dados Sobre Serviços de Informação que Deveriam ser Oferecidos.....	136
Gráfico 39 – Dados Sobre as Formas de Oferecer os Serviços de Informação.....	137
Gráfico 40 – Dados Sobre o Sexo dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	143
Gráfico 41 – Dados Sobre a Faixa Etária dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	143
Gráfico 42 – Dados Sobre o Estado Civil dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	144
Gráfico 43 – Dados Sobre o Grau de Instrução dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	144
Gráfico 44 – Dados Sobre as Principais Atividades dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	145
Gráfico 45 – Dados Sobre a Situação Empregatícia dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	145
Gráfico 46 – Dados Sobre a Renda Familiar dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	146
Gráfico 47 – Dados Sobre a Moradia dos Usuários de Bibliotecas Públicas.....	146
Gráfico 48 – Dados Sobre a Moradia: Dependência.....	147
Gráfico 49 – Dados Sobre Utilização do Tempo Livre.....	147
Gráfico 50 – Dados Sobre Itens Possuídos.....	148
Gráfico 51 – Dados Sobre a frequência de Utilização da Biblioteca.....	149
Gráfico 52 – Dados Sobre o Tipo de Serviço Utilizado.....	150
Gráfico 53 – Dados Sobre a Satisfação Informacional.....	151
Gráfico 54 – Dados Sobre Alternativa para Satisfação das Necessidades de Informação.....	151
Gráfico 55 – Dados Sobre Deficiência Apresentada pela Biblioteca.....	152
Gráfico 56 – Dados Sobre Conhecimento a Respeito dos Serviços da Biblioteca.....	153
Gráfico 57 – Dados Sobre o Material Procurado na Biblioteca pelo Usuário.....	154
Gráfico 58 – Dados Sobre o Incentivo à Leitura.....	155
Gráfico 59 – Dados Sobre Área de Interesse por Leitura.....	156
Gráfico 60 – Dados Sobre Atividades da Biblioteca que o Usuário Participa.....	157
Gráfico 61 – Dados Sobre Serviços de Informação que Deveriam ser Oferecidos à Comunidade...158	158
Gráfico 62 – Dados Sobre Prioridade de oferta dos serviços oferecidos.....	159
Gráfico 63 – Dados Sobre o Sexo dos Usuários dos Telecentros	163
Gráfico 64 – Dados Sobre a Faixa Etária dos Usuários dos Telecentros	163
Gráfico 65 – Dados Sobre o Estado civil dos Usuários dos Telecentros	164
Gráfico 66 – Dados Sobre o Maior Grau de Instrução dos Usuários dos Telecentros	164
Gráfico 67 – Dados Sobre a Principal Atividade dos Usuários dos Telecentros.....	165
Gráfico 68 – Dados Sobre a Situação Atual dos Usuários dos Telecentros que Trabalham.....	165
Gráfico 69 – Dados Sobre a Renda Familiar dos Usuários dos Telecentros.....	166
Gráfico 70 – Dados Sobre a Residência dos Usuários dos Telecentros.....	166
Gráfico 71 – Dados Sobre as Pessoas com as Quais os Usuários dos Telecentros Residem.....	167
Gráfico 72 – Dados Sobre itens que os Usuários dos Telecentros Possuem.....	167
Gráfico 73 – Dados Sobre as Atividades Realizadas pelos Usuários Durante o Tempo Livre.....	168
Gráfico 74 – Dados Sobre a Frequência de Utilização dos Telecentros.....	169
Gráfico 75 – Dados Sobre os Serviços Utilizados na Biblioteca Pública.....	170
Gráfico 76 – Dados Sobre os Motivos pelos Quais os Usuários Utilizam o Telecentro.....	170
Gráfico 77 – Dados Sobre a Satisfação das Expectativas Informacionais.....	171
Gráfico 78 – Dados Sobre Outras Formas de Atender as Necessidades de Informação.....	172
Gráfico 79 – Dados Sobre as Deficiências Apresentadas pelo Telecentro.....	172
Gráfico 80 – Dados Sobre o Atendimento no Telecentro.....	173
Gráfico 81 – Dados Sobre o Tempo Permitido para Utilização do Telecentro.....	173
Gráfico 82 – Dados Sobre a Maneira Pela Qual os Usuários Tomam Conhecimento do Telecentro..174	174
Gráfico 83 – Dados Sobre Sugestões Para Melhoria dos Telecentros.....	175

LISTA DE QUADROS

Quadro 01 – Histórico das Bibliotecas Públicas no Distrito Federal.....	36
Quadro 02 – Dados Sobre a Evolução da Internet.....	47
Quadro 03 – Países Com Mais Gente na Internet.....	48
Quadro 04 – Dados Sobre a Leitura no Brasil.....	79
Quadro 05 – Desenho Metodológico da Pesquisa.....	102

LISTA DE TABELAS

Tabela 01 – Dados do Analfabetismo Funcional.....	76
Tabela 02 – Dados Sobre a leitura de Livros no Mundo.....	78
Tabela 03 – Distribuição dos Questionários por Instituição.....	111
Tabela 04 - Distribuição dos Questionários por Instituição.....	112
Tabela 05 - Distribuição dos Questionários por Instituição.....	113

LISTA DE SIGLAS

ABDF	Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal
Aladi	Associação Latino-Americana de Integração
Anatel	Agência Nacional de Telecomunicações
BB	Banco do Brasil
CDD	Classificação Decimal de Dewey
CDI	Comitê de Democratização para a Informática
CDS	Centro de Desenvolvimento Social
CDU	Classificação Decimal Universal
CFB	Conselho Federal de Biblioteconomia
Codeplan	Companhia do Desenvolvimento do Planalto Central
Confins	Contribuição para Financiamento da Seguridade Social
CRB	Conselho Regional de Biblioteconomia
CSLLL	Câmara Setorial do Livro, Literatura e Leitura
DF	Distrito Federal
EDI	Escola Digital Integrada
EIC	Escola de Informática e Cidadania
FAC	Fundo da Arte e da Cultura
FGV	Fundação Getúlio Vargas
Fistel	Fundo de Fiscalização das Telecomunicações
Fust	Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicação
GDF	Governo do Distrito Federal
GSAC	Sistema de Governo Eletrônico/Serviço de Atendimento ao Cidadão
Ibict	Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia
Ifla	International Federation of Library Associations and Institutions.
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDH	Índice de Desenvolvimento Humano
Idhab	Instituto de Desenvolvimento Habitacional
Inep/MEC	Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas / Ministério da Educação
INL	Instituto Nacional do Livro
ITI	Instituto Nacional de Tecnologia da Informação
MDIC	Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior
MDS	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
MEC	Ministério da Educação

Novacap	Companhia Urbanizadora da Nova Capital
OEI	Organização dos Estados Ibero-americanos
ONGs	Organizações Não Governamentais
PAS	Programa de Avaliação Seriada
PC	Computador Pessoal
PIS	Programa de Integração Social
PNAD	PNAD - Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios
PNUD	PNUD - Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento
Proinfo	Programa Nacional de Informática na Educação
RITS	Rede de Informação para o Terceiro Setor
SDCT	Secretaria de Estado para o Desenvolvimento da Ciência e Tecnologia
SEC	Secretaria de Estado de Cultura
SEED/MEC	Secretaria de Educação à Distância / Ministério da Educação
SUCAR	Secretaria de Estado de Coordenação das Administrações Regionais

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA	6
3. OBJETIVOS	7
3.1. OBJETIVO GERAL	7
3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. PRESSUPOSTOS BÁSICOS.....	8
4.1. PRESSUPOSTO DO OBJETIVO GERAL	8
4.2. PRESSUPOSTOS DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	8
5. JUSTIFICATIVA.....	10
6. REVISÃO DE LITERATURA.....	14
6.1. DA EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIAL.....	15
6.1.1. <i>A BIBLIOTECA COMO CENTRO SOCIAL E INFORMACIONAL</i>	22
6.1.1.1. BIBLIOTECA.....	22
6.1.1.2. BIBLIOTECA PÚBLICA	24
6.1.1.3. A BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL.....	25
6.1.1.4. BIBLIOTECA PÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL: CONTEXTUALIZAÇÃO	32
6.1.1.5. BREVE HISTÓRICO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL.....	35
6.1.2. <i>INCLUSÃO DIGITAL</i>	37
6.1.2.1. AS BARREIRAS DA INCLUSÃO DIGITAL.....	45
6.1.2.2. FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS CONTRA EXCLUSÃO DIGITAL	53
6.1.2.3. TELECENTROS COMUNITÁRIOS.....	60
6.2. A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INCLUSÃO DIGITAL	65
6.3. POLÍTICAS DE LEITURA ADOTADAS PELO GOVERNO FEDERAL.....	71
6.3.1. <i>POLÍTICA NACIONAL DO LIVRO (2006/2022)</i>	72
6.3.2. <i>CÂMARA SETORIAL DO LIVRO, LITERATURA E LEITURA</i>	72
6.3.3. <i>MARCOS LEGAIS</i>	73
6.3.4. <i>PLANO NACIONAL DO LIVRO E DA LEITURA (PNLL)</i>	73
6.3.5. <i>ESTRUTURA DE GOVERNO</i>	73
6.3.6. <i>FINANCIAMENTO</i>	73
6.3.7. <i>DEMOCRATIZAÇÃO DO ACESSO</i>	74
6.3.8. <i>FOMENTO À LEITURA E FORMAÇÃO</i>	74
6.3.9. <i>VALORIZAÇÃO DO LIVRO E COMUNICAÇÃO</i>	74
6.3.10. <i>APOIO À ECONOMIA DO LIVRO</i>	74
6.4. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A REDE DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DF	81
6.4.1. <i>REDE DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DF</i>	86
6.4.2. <i>TELECENTROS COMUNITÁRIOS</i>	87
6.4.3. <i>BIBLIOTECA DOMICILIAR NEUSA DOURADO - PROGRAMA MALA DO LIVRO</i>	88
6.4.4. <i>PROGRAMA DE BRINQUEDOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL</i>	90
6.4.5. <i>O ESCRITOR NO MEIO DA GENTE</i>	92
6.4.6. <i>PROGRAMA DE DINAMIZAÇÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS</i>	93
6.4.7. <i>TENDA DA LEITURA</i>	94
6.5. CONCLUSÃO DA REVISÃO DE LITERATURA	95
7. METODOLOGIA.....	98
7.1. ESTRUTURA DA PESQUISA	99
7.1.1. <i>DEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO A SER INVESTIGADO</i>	99
7.2. DELIMITAÇÃO DO ESTUDO	102
7.3. DEFINIÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA.....	102
7.4. DEFINIÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS	103
7.4.1. <i>QUESTIONÁRIOS</i>	104
7.4.2. <i>ENTREVISTAS</i>	105
7.5. PRÉ -TESTE E APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO	108

8. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS.....	113
8.1. RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO PARA GERENTES DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	114
<i>PARTE I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO.....</i>	<i>114</i>
<i>PARTE II – DADOS GERENCIAIS DE BIBLIOTECAS.....</i>	<i>115</i>
<i>PARTE III – DADOS SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS À COMUNIDADE.....</i>	<i>124</i>
<i>PARTE IV - DADOS DO PERFIL DA COMUNIDADE ATENDIDA</i>	<i>126</i>
<i>PARTE V – DADOS DE COLEÇÃO/ACERVO.....</i>	<i>128</i>
<i>PARTE VI – DADOS DOS RECURSOS HUMANOS.....</i>	<i>132</i>
<i>PARTE VII – DADOS SOBRE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE</i>	<i>134</i>
8.1.1. CONCLUSÃO.....	137
8.2. RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS	142
<i>PARTE I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL E SÓCIO-ECONOMICO-CULTURAL</i>	<i>142</i>
<i>PARTE II - DADOS DOS USUÁRIOS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....</i>	<i>148</i>
<i>PARTE III - DADOS SOBRE SERVIÇOS E INFORMAÇÃO À COMUNIDADE.....</i>	<i>157</i>
8.2.1. CONCLUSÃO.....	159
8.3. RESULTADOS DO ESTUDO DE USUÁRIOS DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS	162
<i>PARTE I - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL E SÓCIO-ECONÔMICO-CULTURAL.....</i>	<i>162</i>
<i>PARTE II – DADOS DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS.....</i>	<i>168</i>
8.3.1. CONCLUSÃO.....	175
8.4. RESULTADO DA ANÁLISE DOS DADOS DA ENTREVISTA	177
8.4.1. CONCLUSÃO.....	179
8.5. SÍNTESE GERAL DA ANÁLISE DOS DADOS	180
9. CONCLUSÃO FINAL	185
10. PROPOSTAS PARA O FORTALECIMENTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS PARA OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE A SEREM OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.	193
REFERÊNCIAS	196
GLOSSÁRIO	201
APÊNDICES.....	204
APÊNDICE A - QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	205
APÊNDICE B - QUESTIONÁRIO PARA GERENTES DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS.....	210
APÊNDICE C - QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS DE TELECENTROS COMUNITÁRIOS.....	216
APÊNDICE D - QUESTIONÁRIO PARA AUTORIDADES.....	221
APÊNDICE E - QUESTIONÁRIO PARA AUTORIDADES.....	223
APÊNDICE F - QUESTIONÁRIO PARA AUTORIDADES.....	225
APÊNDICE G - QUESTIONÁRIO PARA AUTORIDADES.....	227

1. INTRODUÇÃO

Num mundo multifacetado, como viver numa sociedade da informação que flui a uma velocidade tão impressionante? Como essa evolução vem acontecendo e quais as conseqüências para a vida cotidiana das pessoas? De um lado, temos sociedades pós-modernas altamente complexas, que contrapõem o espaço real e o virtual, montando sofisticadas teias de comunicação, gerando dados e informações que desafiam a capacidade de assimilação entre os indivíduos e grupos. De outro, muitos ainda não têm acesso sequer aos serviços de energia elétrica e de telefonia básica. É como se o tempo tivesse parado para eles.

Nesse novo mundo, diversas discussões sobre a disseminação e fomentação da informação apontam para a construção de novas metodologias e empreendimentos a serem adotados como forma de agilizar os processos de comunicação, possibilitando à sociedade encontrar novas formas de convivência e de superação de desníveis existentes.

A mudança provocada pela Revolução Industrial e toda sua repercussão no desenvolvimento da economia mundial trouxe novos paradigmas, evidenciados nos dias de hoje pela revolução tecnológica que vem promovendo alterações no mercado globalizado, por meio da produção de informação e da comunicação, insumos de fundamental importância na geração de conhecimento. Conhecimento esse que permite estabelecer relação de poder para centralizar e controlar as informações, dependendo do interesse de quem as detém, constituindo assim uma rede de dominação e controle, afetando principalmente os países mais pobres.

A velocidade das transações e decisões dos negócios é para Alvin Toffler (1990) o maior desafio a ser ultrapassado por indivíduos, organizações e países, principalmente num mundo onde as diferenças de poder baseiam-se não mais somente no desenvolvimento econômico, mas também no acesso à tecnologia da informação.

Miranda (1977) afirma que os países em desenvolvimento precisam acelerar a disseminação da informação em todos os níveis.

A reflexão sobre o processo desse novo paradigma insere o conhecimento e a comunicação como mecanismos básicos na sociedade da informação como fator principal de desenvolvimento desta nova era, onde ainda há muito a ser explorado.

O fenômeno da globalização da informação permeia a consciência do conjunto da humanidade visto que o mercado informacional é um dos que mais cresce no mundo. Tal realidade reflete-se nas Bibliotecas contemporâneas, às quais têm enfrentado os desafios oriundos das transformações socioculturais, tentando incorporar o novo papel que lhes cabe na transferência de conhecimentos e informações.

O cenário acima indica que, se as bibliotecas e centros de documentação quiserem oferecer melhores serviços aos usuários e cumprir sua missão, necessário se torna acompanhar passo a passo o desenvolvimento da sociedade, entender com maior precisão os hábitos e os costumes dos usuários, adaptar as tecnologias às necessidades e quantidades de informação de que dispõe e utilizar um sistema informatizado que, segundo Costa (1994), privilegie todas as etapas do ciclo documental, onde a escolha recaia sobre uma ferramenta que contemple os recursos hoje disponíveis, sem se tornar obsoleto a médio e longo prazo.

Antunes (2000) reforça essa idéia quando afirma que a informática mudou fundamentalmente a maneira como se administram as Bibliotecas e demais serviços de informação.

Pensando nos benefícios e nas oportunidades que a informação e o conhecimento proporcionam às pessoas, ampliando e influenciando a visão que fazem de si mesmas, dos outros e do mundo, os programas e políticas públicas deveriam ser mais eficientes nas ações que promovem a inclusão de crianças, jovens e adultos no mundo da informação, reduzindo os danos sociais decorrentes da falta de conhecimento. Assim, urge a necessidade de se criar estratégias

para prover as unidades de informação de recursos tecnológicos – molas propulsoras do desenvolvimento social brasileiro.

O presente estudo objetiva investigar: como se dá o processo de informação nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal; quais os serviços oferecidos à comunidade; quem são seus usuários; quais as alternativas para minimizar a incidência da desinformação.

Para atingir os objetivos propostos, o presente trabalho apresenta-se num escopo contendo vasta revisão de literatura e uma metodologia que implica em estudo de usuários e de gerentes dessas Unidades Informacionais, além de entrevistas com autoridades governamentais que atuam com políticas públicas voltadas para a democratização da informação e inclusão social, cujas análises de dados nortearão todo o processo de investigação.

Os resultados destas análises servirão também como elementos indicadores para levantar propostas de sugestões que possam contribuir para a inserção da comunidade na sociedade da informação, tendo as Bibliotecas Públicas como locais propícios para o desenvolvimento de tais propostas.

2. IDENTIFICAÇÃO DO PROBLEMA

Numa sociedade onde informação flui a uma velocidade tão impressionante, como as Bibliotecas Públicas estão lidando com a questão? Qual o impacto dessas novas tecnologias frente à necessidade de inserção da comunidade em uma sociedade da informação?

Essas perguntas servirão de suporte à presente pesquisa cujos resultados obtidos com os estudos serão de grande importância para estabelecer o perfil das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal e de seus usuários, identificar fatores que possam estar interferindo no desenvolvimento da disseminação da informação e auxiliar na busca de alternativas e de soluções que resultem na melhor adequação de desempenho das unidades de informação.

Deve-se ressaltar que a revisão da literatura constituirá num instrumento de estudo fundamental para a investigação do problema, bem como para o planejamento de estratégias de obtenção e dados.

Pretende-se ainda com a pesquisa propor formas de inclusão digital para sociedade investigada por meio de parcerias públicas, privadas e organizações não governamentais objetivando facilitar o acesso à informação.

Há que se considerar a contribuição da presente pesquisa para a formatação de políticas públicas a serem implementadas para que possam estar promovendo cidadania, caráter, consciência e crescimento intelectual permanentes. A popularização e a democratização do consumo da informação é a porta aberta para o acesso ao conhecimento e para o desenvolvimento cultural da sociedade. Buscar resultados práticos e viáveis constitui-se um grande desafio nesta nova era da sociedade da informação.

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GERAL

Este estudo tem como objetivo geral identificar as dificuldades dos serviços de informação oferecidos nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal e visualizar meios para sistematizar uma proposta de ação que possa promover uma postura de acessibilidade que resulte na inclusão digital dos cidadãos.

3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Destacar as características sócio-econômicas-culturais dos usuários das Bibliotecas Públicas;
- Identificar fatores que dificultam o acesso dos serviços de informação nas Bibliotecas Públicas;
- Propor ações para fortalecer as políticas públicas voltadas aos serviços de informação oferecidos pelas Bibliotecas Públicas;
- Propor a realização de programas de capacitação comunitária;
- Buscar na literatura, embasamento teórico e prático sobre os serviços de informação praticados nas Bibliotecas Públicas.

4. PRESSUPOSTOS BÁSICOS

4.1. PRESSUPOSTO DO OBJETIVO GERAL

As Bibliotecas Públicas do Distrito Federal não atendem as reais necessidades dos serviços informacionais, enfrentam os desafios oriundos das transformações sócio-culturais e se esforçam para incorporar o novo papel que lhes cabe na transferência de conhecimentos e informações para incluir os usuários na sociedade da informação.

4.2. PRESSUPOSTOS DOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- As desigualdades sociais têm sido um fator determinante ao uso e acesso dos meios de comunicação, dificultando a interatividade dos usuários das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal com as novas tecnologias de informação.
- As Bibliotecas Públicas do Distrito Federal estão mal localizadas, não atendem a demanda por leitura e informação da comunidade e enfrentam problemas de ordem organizacional tais como: orçamentos modestos, pessoal insuficiente para o desempenho de suas funções, instalações físicas precárias, acervo insuficiente e desatualizado.
- As Bibliotecas Públicas, enquanto instituições de governo, contam com processos, produtos e serviços por elas oferecidos, com políticas públicas que favorecem a disseminação da leitura e da informação comunitária, assumindo assim um dos seus principais papéis: o de redutoras das diferenças sociais decorrentes da falta de conhecimento.

- A questão da inclusão dos meios de tecnologia de informação e de comunicação tem sido tema permanente das discussões nas várias áreas de governo para promover a inclusão social e digital como forma de diminuir as desigualdades existentes. Propostas neste sentido têm servido para ampliar a democratização da informação e seu uso.
- Existe literatura disponível na área de Bibliotecas Públicas com informações suficientes e atuais para o estudo proposto no objetivo geral do presente trabalho.

5. JUSTIFICATIVA

A última década foi marcada por mudanças tecnológicas impactantes nos três principais ramos da tecnologia da informação: a informática, as comunicações e os conteúdos. Segundo Chen *apud* Mueller e Pecegueiro (2001), “[...] assistimos ao surgimento dos computadores pessoais, das redes mundiais de transmissão de pacotes de informação, do disco ótico e outros meios de armazenamento em massa”. Permanentemente é registrado o crescimento de grandes bases de dados, públicas e privadas: bases de dados em princípio bibliográficas, depois numéricas e atualmente multimídia. Este ramo cada vez mais integrado tem, atualmente, um alcance e um impacto quase mundial. Tudo leva a crer que esta evolução vai continuar em um ritmo cada vez mais veloz.

Essa mudança vem promovendo profundas transformações não só na economia mundial, como também nos aspectos culturais, sociais e políticos, que estão alterando a civilização e promovendo novas formas de investimentos e desenvolvimento, constituindo-se em um instrumento capaz de reduzir distâncias, tempo e custos. Por meio delas, pequenos negócios podem desenvolver afinidades econômicas, ganhar visibilidade global, conquistar mercados, se estabelecer competitivamente e gerar riquezas.

O mundo digital pressupõe uma sociedade cada vez mais informada, consciente e com poder de decisão em questões de segundos. Uma malha de meios de comunicação e de informática que cobre países, interliga continentes, chega também às casas e empresas. É uma verdadeira “superestrada” mundial de informações e serviços, também chamada de “infovia”.

O uso das tecnologias na vida diária do cidadão tem oferecido facilidade e praticidade através dos canais de informações disponibilizados para este tipo de serviço, contribuindo para ampliar e democratizar os meios informacionais e tantos outros serviços que encurtam processos, agilizam decisões e insere os cidadãos numa sociedade moderna.

Dertouzos, citado por Pimentel e Fauat (2005), aborda o alvorecer de uma nova era na tecnologia da informação: a computação “centrada no homem”. Nesse trabalho, o autor fala da automação, explicando como as tecnologias da informação podem ser utilizadas para melhorar a vida das pessoas, com sistemas de computação voltados para as necessidades e capacidades humanas. Ao delegar tarefas às máquinas, as pessoas teriam mais tempo para as atividades que lhes dessem prazer e, conseqüentemente, teriam uma melhor qualidade de vida.

Na era da Internet, o futuro é realidade e a tecnologia possibilita ao cidadão facilidades para gozar deste benefício, conectando-o com o mundo para se inteirar de conhecimentos, melhorar seu desempenho profissional e intelectual e ainda permite interferir nas decisões que implicam o futuro do país, como é o caso do voto, que já é eletrônico.

O que marca esta nova era é a informação, que vem transformando substancialmente a sociedade e a economia. Assim posto, dois modelos têm importância fundamental: Bibliotecas e redes. O primeiro modelo vem, historicamente, tentando armazenar e gerir a produção do conhecimento do homem e, o segundo, possibilitou a redução do grau de saturação de alguns dos serviços e produtos proporcionados pelo primeiro. Portanto, fica claro que a utilização das novas tecnologias não eliminou a necessidade da organização do conhecimento; na verdade, veio reafirmar a postura das Bibliotecas como disseminadoras de informação.

Com a velocidade que essas mudanças estão ocorrendo, como podemos utilizar a comunicação e a informação a favor da sociedade, se para muitos, elas ainda não aconteceram? Como acompanhar a evolução da informação e como compreender quando se fala em Bibliotecas do futuro e nos E-BOOKS, se a efetiva consolidação da informação e da comunicação não contempla significativa parte da população que desconhece seus direitos mínimos de cidadãos, garantidos pela Constituição Federal de 1988?

Milhares de brasileiros sofrem com a desigualdade, a negação do direito e falta de acesso a bens e serviços imprescindíveis, à condição humana. Os negros e os jovens experimentam a maior

taxa de desemprego. As mulheres têm a mesma inserção no mercado de trabalho, porém com salários menores.

As condições de vida se refletem nas desigualdades sociais. Os domicílios pobres têm mais pessoas por dormitório, com saneamento básico precário.

O acesso aos direitos sociais é também desigual. O analfabetismo (13,6%) atinge mais os negros (17,3%), os pobres (24,1%) e os indigentes (25,4%), que ficam fora da escola entre 7 e 14 anos. Menos de 1% (0,75) de pobres e indigentes freqüentam a Universidade e 45% das crianças e adolescentes vivem em famílias com renda familiar per-capita de até ½ salário mínimo IBGE (2000).

As condições do mercado capitalista acumulam desigualdades. Dados da Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios mostram que a telefonia fixa em 2001, correspondia a um total de 51,1% dos domicílios e 12,6% destes possuíam computadores que na sua quase totalidade concentravam em lares de classes média e alta.

A percentagem de usuários que tinha acesso à Internet era em torno de 8,6%. O relógio da exclusão, atualizado em julho de 2003 pela Fundação Getúlio Vargas, marcava 28,8 milhões de incluídos e 149 milhões de excluídos digitalmente.

Pobres precisam acima de tudo de oportunidades que hoje são representados pela posse de ativos ligados às tecnologias de comunicação. O sistema de trocas e a negação do direito pelo mercado implicam numa “inserção” desigual.

Especificamente no Distrito Federal, onde se dará o estudo, o retrato dos desconectados indica que 31,6% dos brasilienses possuem computadores em suas residências e, apenas 22,6% estão conectados à Internet. É o que afirma a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílio – PDAD, realizada em 2004 pela CODEPLAN - Companhia do Desenvolvimento do Planalto Central/Subsecretaria de Estatística e Informações da Coordenação do Distrito Federal.

Estes dados demonstram que a desigualdade tecnológica aumenta o abismo social evidenciando as diferenças sociais no Distrito Federal, impossibilitando a interatividade dos cidadãos com o mundo globalizado.

Há de se considerar, também, que informação rápida e precisa não se resume apenas a ter um “micro” em casa conectado à Internet, pois muitos apesar de ter acesso aos recursos tecnológicos, não sabem como utilizá-los ou não sabem como trabalhar com a informação. Neste aspecto, Castells (1999), ressalta que a tecnologia da informação junto com a habilidade para usá-la e adaptá-la, são fatores críticos para gerar e possibilitar acesso à riqueza, poder e conhecimento no nosso tempo.

Morran (2004) comenta que é preciso considerar os aspectos políticos, econômicos, culturais, ideológicos e tecnológicos. Neste aspecto, é notório que a informação ainda não é prioridade, nem tão pouco de domínio coletivo, não está democratizada e muitos ainda não conseguiram superar sequer a barreira da alfabetização.

Mário de Andrade, já em 1939, assim se expressava a respeito:

A criação de bibliotecas populares me parece uma das atividades mais necessárias para o desenvolvimento da cultura brasileira. Não que essas bibliotecas venham resolver qualquer dos dolorosos problemas de nossa cultura [...] mas a disseminação, no povo, do hábito de ler, se bem orientada, criará fatalmente uma população urbana mais esclarecida, mais capaz de vontade própria, menos indiferente à vida nacional.

Assim, para assumir o papel de redutoras das diferenças sociais, um dos seus principais papéis, as Bibliotecas Públicas, enquanto instituições de governo deverão rever seus processos, repensando produtos e serviços por ela oferecidos, deixando de ser um espaço estático para dar lugar a um ambiente democrático e de exercício de cidadania, independentemente da condição social.

6. REVISÃO DE LITERATURA

O tema Biblioteca Pública e Inclusão digital tem sido motivo de muitas preocupações e discussões nesta nova era das novas tecnologias da informação e da comunicação - e o que ela representa no cotidiano das pessoas. Por ser abrangente, o tema engloba diversos outros assuntos correlatos e multidisciplinares, sendo necessária uma vasta leitura a respeito do assunto para entender o fenômeno da exclusão digital, como acontece, suas conseqüências para o desenvolvimento social, econômico, cultural e político de uma nação.

A leitura bibliográfica constituiu-se num instrumento fundamental para a compreensão dos assuntos relacionados com o tema do estudo proposto, no sentido de possibilitar a construção de um significado ao situar os conceitos utilizados na pesquisa. Foi elaborada dentro de uma abordagem histórica, tendo como objeto de análise crítica a análise de diversos documentos de especialistas que vem se dedicando e trabalhando com projetos relativos ao tema proposto.

De acordo com Luna, citado por Peruzzo (2005), a revisão bibliográfica visa determinar o "estado da arte" do campo do conhecimento. Realiza-se para compreender e descrever o estágio atual do conhecimento produzido em uma área de pesquisa ou de um tema específico. Ainda nesta linha de pensamento, a revisão bibliográfica permite circunscrever um dado problema, dentro de um quadro de referência teórico, possibilitando entender e explicar o legado do conhecimento disponível, cujo estudo já foi escrito sobre o assunto que fundamenta a realização da pesquisa.

No presente estudo, a revisão de literatura teve como principais tópicos, a saber: Exclusão e Inclusão Social; A Biblioteca como Centro Social e Informacional; Inclusão Digital; A Biblioteca Pública e a Inclusão Digital; Políticas de leitura adotadas pelo Governo Federal; Políticas de Governo para a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

6.1. DA EXCLUSÃO E INCLUSÃO SOCIAL

A exclusão social afeta países ricos e pobres. Fenômeno de múltiplas dimensões, a exclusão social pode estar associada à falta de bens e serviços, como educação, saúde, segurança, justiça e cidadania. Ela não pode ser vista apenas como questão de pobreza, mas também como os diversos tipos de discriminações e privações quanto aos direitos humanos. Ela pode ser analisada sob dois aspectos: exclusão primária e secundária.

Muller, citado por Carvalho (2004), coloca que a exclusão primária se refere a uma situação em que as pessoas já nascem num quadro de pobreza e estão excluídas, a priori, da participação social e dos direitos humanos; e a secundária, quando o empobrecimento e outras contingências (imigração, guerras) privam de certos direitos o indivíduo ou grupo anteriormente integrado à sociedade.

Com relação ao assunto inclusão social, Mota (2005, p. 47) assim se manifesta:

A abordagem do tema inclusão social é feita frequentemente a partir da miríade de problemas associados ao seu pólo oposto: a exclusão social. Analfabetismo, desemprego, pobreza e marginalização, segregação étnica de minorias, de portadores de necessidades especiais, de grupos etários e de gêneros, distribuição desigual de riquezas entre cidadãos e regiões etc. são fatores que refletem e retratam os diversos matizes do *apartheid* social. Por meio do contraste, críticos e analistas costumam organizar idéias antagônicas para materializar a realidade social, tornando a desigualdade produto da exclusão e motivação para a inclusão quase tangível.

Com a revolução tecnológica e evolução da Internet ampliaram-se as formas de busca de conhecimento e da informação. Apesar desse fato ter proporcionado um aumento da inclusão social, deve-se frisar que nem todas as pessoas têm acessibilidade a tais meios. Isso faz com que haja um diferencial entre as pessoas que têm acesso a essas informações e as que não têm, o que leva a conseqüências trágicas como a fome, a violência e a desesperança. Esse diferencial na

quantidade e qualidade de conhecimentos que cada um absorve, na realidade, é que representa qual é a capacidade social do indivíduo de inserção nas novas tecnologias de comunicação.

Silva Filho (2005) traz à tona essas contradições entre riqueza e pobreza, inclusão e exclusão e outras questões sociais semelhantes que “acabaram mais uma vez potencializados”. Esta reflexão baseia-se no pensamento de Toffler (1995), que expõe como a sociedade se processou ao longo de três períodos na história, a saber:

- Na primeira onda, com a concentração de terras para a produção agrícola, a forma de criar riqueza era cultivar a terra. A tecnologia era incipiente na época, os insumos básicos eram as sementes e a energia para o processo produtivo era fornecida pelo ser humano e animais;
- A segunda onda foi desencadeada pela Revolução Industrial, através da exploração do trabalho sob condições precárias e concentração de renda em grandes conglomerados industriais, onde a forma de criar riqueza passou a ser a manufatura industrial e o comércio de bens;
- A terceira onda decorreu da Revolução do Conhecimento, caracterizada por uma civilização centrada nas tecnologias da informação, com novos conceitos e convicções que representa um avanço, mas ao mesmo tempo constitui fator de exclusão de grande parcela de seres humanos, alijados do acesso às tecnologias de informação e comunicações (TICs) e, conseqüentemente, dos benefícios advindos de sua utilização.

Para o autor citado, o que distingue uma onda da outra é, fundamentalmente, um sistema diferente de criar riqueza. A alteração da forma de produção de riqueza é acompanhada, porém, de profundas mudanças sociais, culturais, políticas, filosóficas, institucionais, etc.

No Brasil, é alarmante o quadro de exclusão social. O fosso que se estabelece entre ricos e pobres é decorrente de um processo histórico e contínuo, marcados por uma dívida da velha exclusão social e econômica. Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE (2000), o país tem 13,6% de sua população com idade maior que 15 anos classificada como analfabeta e 59,8% de suas famílias tem renda mensal menor que 5 salários mínimos. O

analfabetismo funcional ocupa a casa dos 38%, de acordo com a pesquisa (Retratos de leitura – CBL Câmara Brasileira do Livro/SNEL Sociedade Nacional de Editores de Livros E CERLALC - Centro Regional de Fomento ao Livro na América Latina e Caribe (2001). Essa mesma pesquisa apresenta um dado de que 14 milhões de brasileiros, que vivem em cidades de até 20 mil habitantes, com IDH (Índice de Desenvolvimento Humano) baixo e analfabetismo alto estão proibidos de ler. Em quase todas elas, não há livraria, banca de jornal e tampouco quiosque de Internet. A média de leitura nacional é de 1,8 livro lido por habitante / ano, índice considerado baixo em relação a outros países.

Há que se considerar, que a exclusão social reflete também nos aspectos ligados às tecnologias de comunicação registram-se que a população brasileira representa apenas 3.8% da população mundial que acessa a rede.

Segundo dados de uma pesquisa da Associação Latino-Americana de Integração (Aladi), o Brasil ocupa o 28º lugar no ranking que mede o acesso de uma nação a um computador. Já o IBGE (2001), constatou que a média nacional de inclusão digital é apenas 8,31%. Esses dados demonstram que a desigualdade tecnológica aumenta o abismo social entre ricos e pobres, impossibilitando a interatividade dos cidadãos com o mundo globalizado.

A compreensão do fenômeno da exclusão digital refere-se, ainda, ao desigual acesso aos meios de informação e comunicação – rádio, televisão, telefone, *internet*, etc – e à desigual capacitação do usuário para extrair o melhor proveito das potencialidades oferecidas por cada um destes meios. De acordo com Sorj (2003, p. 59) “a exclusão digital não pode ser dissociada do acesso a essas outras tecnologias da comunicação, com as quais tem várias complementaridades e, até mesmo, tendências à convergência”. Com o avanço destas novas tecnologias que favorecem a inserção do homem em novas formas de se relacionar com o mundo, a inclusão social deveria ser tratada como prioridade nacional e desta forma, resgatar esta dívida ao proporcionar o desenvolvimento social e econômico dos que estão nesta linha de exclusão.

Suaiden (2005) chama atenção para a questão, ao afirmar que é preciso interiorizar essas tecnologias de informação e comunicação na sociedade e na cultura-local, provendo a acessibilidade e a apropriação das tecnologias digitais que efetivem o direito à autonomia tecnológica e informacional como condição de cidadania.

Mas, afinal, o que vem a ser cidadão e cidadania?

O dicionário Silveira Bueno define cidadão como todo “indivíduo no gozo de seus direitos civis e políticos de um Estado”. Para Silva (1999, p.61),

cidania é um processo historicamente construído que teve seu início no século XVIII com seus direitos civis do homem (direito à vida, à liberdade de ir e vir, de imprensa, de pensamento e religião, à propriedade e a justiça e, posteriormente, com seus direitos políticos no século XIX (expressão livre, participação em partidos, movimentos, associações, e sindicatos, votar e ser votado e de exercer cargos públicos), e, finalmente, o século XX com o surgimento dos direitos sociais no qual a biblioteca está inserida (alimentação, habitação, educação, saúde, lazer, trabalho com salário condizente) e ainda, os direitos ambientais referentes à defesa e a proteção do meio ambiente.

Partindo do princípio de que cidadão é aquele que age e se relaciona em seu meio social, é notório que aqueles que têm acesso à informação gozam de maior possibilidade de transformar o seu cotidiano para se tornar uma pessoa melhor e mais resolvida. Sob este prisma, a transmissão da informação exerce uma função social importante para que o cidadão possa transformar os benefícios advindos dela, a seu favor e da coletividade, pois, de acordo com Barreto (2002, p. 7)

a informação referencia o homem ao seu destino desde antes de seu nascimento, [...], durante sua existência pela capacidade de relacionar suas memórias do passado, com uma perspectiva de futuro e assim estabelecer diretrizes para realizar a sua aventura individual no espaço e no tempo.

Em discurso proferido no Seminário Brasil — Reino Unido: cidadania na sociedade da informação, Kevin Harris (2002) aborda a cidadania em relação ao âmbito local e descreve os desafios gerados pela sociedade em rede. Segundo o autor, deve-se entender primeiramente que falar em cidadania é falar em identidade, diferenças, individualismo e controle social e que os

desafios apresentados servem de alerta para a necessidade de se acelerar (ou iniciar) políticas de inclusão na chamada sociedade em rede.

Silva (2005, p. 7) faz um apanhado de diversos autores os quais se referem a informação como elemento fundamental para o desenvolvimento de uma consciência crítica, construção da cidadania e desenvolvimento de uma nação. Em sua abordagem, alguns autores assim se manifestam a respeito da questão:

Pinheiro e Nascimento (2001, p. 1) dizem que “a informação surge como um trunfo indispensável à humanidade na formação de indivíduos culturalmente íntegros e cômicos de sua responsabilidade social e política”.

Para Freire e Araújo (1999, p. 5), “mais do que organizar e processar a informação, é importante prover seu acesso através dos mais diversos canais de comunicação, de maneira que esse novo fator de produção social possa estar ao alcance dos seus consumidores potenciais”.

Para Araújo (2000, p. 2), a informação é imprescindível no surgimento de uma conscientização crítica acerca da realidade “pois é através do intercâmbio informacional que os sujeitos sociais se comunicam e tomam conhecimento de seus direitos e deveres e, a partir daí, tomam decisões sobre suas vidas, seja em nível individual ou coletivo”. Freire e Araújo (1999, p. 6) complementam afirmando que “em seu sentido mais amplo, informação é aquilo que muda ou transforma [uma estrutura]”.

Observando ainda outros autores sobre a questão da informação e a forte relação com os aspectos da exclusão social, Lustosa (2004), faz referência à questão ao afirmar que não é possível erradicar a pobreza e construir uma sociedade mais justa e produtiva sem, antes, promover a alfabetização tecnológica da população.

Castells (1999), em suas considerações afirma que vivemos em uma “sociedade em rede” e que “a presença na rede ou a ausência dela e a dinâmica da cada rede em relação às outras são fontes cruciais de dominação e transformação de nossa sociedade”.

Correia (2005) considera que a exclusão corresponde, em termos econômicos, ao ostracismo a que são votados os dissidentes políticos, em regimes autoritários, pelo que o direito à inclusão deve passar a fazer parte da agenda de reivindicação de um novo tipo de direitos que têm a ver com o imperativo cívico da participação e o direito à utilidade social.

Considerando tais proposições, é preciso atuar em duas frentes. Na inclusão social, com a erradicação da pobreza, a melhoria e ampliação de oportunidades de educação, e, na inclusão digital, com o uso das ferramentas das tecnologias da informação e da comunicação para fomentar a produção e os serviços.

Não há dúvidas a respeito das barreiras significativas que um indivíduo em situação de exclusão social enfrenta quanto ao acesso à informação. Mas as barreiras para inserção social do excluído digital parecem ser ainda maiores: enquanto um indivíduo com acesso físico e cognitivo ao mundo digital tem à sua frente inúmeras possibilidades de informação, através de sites, de comunicação e interação multiplicadas através do correio eletrônico e de estímulos à criatividade e ao desenvolvimento, o indivíduo excluído desse acesso tem suas possibilidades de desenvolvimento econômico, social e cognitivo restringidas.

De acordo com Borges e outros (2005), o grande desafio que se coloca, então, é como tornar a Internet democrática e útil para todos na decantada Sociedade da Informação?

Esse é um caminho novo que implica em abrir novas possibilidades para que as pessoas, principalmente àquelas mais desprovidas desses recursos, tenham acesso ao mundo digital. É permitir que elas possam se apropriar de valores e conhecimentos imprescindíveis às exigências desta nova era.

Ferreira (2005) traz sua contribuição ao observar que atacar a exclusão social com modernas ferramentas de inclusão digital é o maior desafio que temos para resgatar a confiança no país. Precisamos ter em mente que a inclusão digital e a inclusão social são indissociáveis, embora não

seja possível afirmar que existe uma relação única e exclusiva entre exclusão social e exclusão digital, é inegável que uma influencia a outra.

Observando a contribuição dos autores acima citados quanto à questão da inclusão social e aspectos de cidadania, a sociedade da informação, que vem se prenunciando, somente se tornará uma realidade no Brasil quando a maioria da sua população tiver desenvolvido as habilidades básicas necessárias para acesso e uso da informação, cada vez mais disponível nas redes de comunicação. Esta é uma situação preocupante, pois o indivíduo que não estiver apto para o acesso a estas redes, está numa situação de exclusão digital e por conseqüência de exclusão social.

Neste sentido, os países em desenvolvimento como o Brasil precisam estar atentos e ter consciência da realidade em que se encontram para acompanhar as novas tendências das tecnologias de comunicação para não correrem o risco de ficar à margem do progresso da nova economia, evitando as desigualdades sociais e desníveis tecnológicos em relação aos países mais avançados.

Esta situação sugere uma ação de governo, com políticas sérias e de responsabilidade social, no sentido de estabelecer uma ação decisiva para contemplar as duas frentes tão emergentes nos dias de hoje. Uma ação que deve possibilitar que milhares de pessoas tornem-se mais aptas a enfrentar os obstáculos, as exigências e competências profissionais estabelecidas pelo mundo globalizado, para que possam se inserir socialmente nesta nova era tecnológica e de comunicação, dominando técnica e conteúdos. Que possam ainda, ser capazes de reconhecer uma informação pertinente, filtrá-la e classificá-la, ler, escrever, comunicar-se à distância e ao mesmo tempo, encurtá-la para interagir com o mundo, apropriar de seus benefícios e aplicá-los em seu cotidiano, garantir sua cidadania. E isso tudo passa por processos educativos, sem o qual, não poderá surtir efeito a curto prazo.

Esta idéia é compartilhada por Suaiden (2005) ao afirmar que, para o bom desempenho dessas políticas, é fundamental desenvolver um diagnóstico bem elaborado sobre as necessidades

informativos para, em seguida, com o auxílio de técnicas de tomada de decisão, elaborar um planejamento estratégico compatível com a realidade local.

6.1.1. A BIBLIOTECA COMO CENTRO SOCIAL E INFORMACIONAL

A Biblioteca é uma alternativa de inclusão social e se configura como um ambiente democrático, independentemente da condição social, pois a informação exerce um papel fundamental no grau de consciência que cada cidadão tem dos seus direitos e deveres como membro de uma sociedade.

Conhecer a função social da Biblioteca, bem como da comunidade a qual está inserida permite construir uma relação de proximidade, fundamental para estabelecer diretrizes de ações que resultem em um trabalho competente e socialmente comprometido com o fazer cultural.

É aí que se insere a Biblioteca, que nos últimos tempos tem sido objeto de discussão como uma das unidades culturais mais importantes de disseminação e democratização da informação, fatores imprescindíveis na problemática que envolve as questões de exclusão e inclusão social.

Sendo assim, necessário se faz à apresentação de uma série de conceitos que tratam sobre o tema Biblioteca.

6.1.1.1. BIBLIOTECA

Segundo Fonseca (1992 p.53), “a palavra Biblioteca vem do grego *bibliotéke*, através do latim *bibliotheca*, tendo como raiz *biblíon* e *théke* “. A primeira raiz significa livro e da mesma forma que *líber*, ambas apontam e representam a entrecasca de certos vegetais com a qual se fabricava o papel na Antiguidade. Já a raiz *théke*, perpassa uma idéia de qualquer estrutura que forma um invólucro protetor como, por exemplo, um estojo, uma estante ou um edifício.

De acordo com Ferreira, em seu dicionário (1986, p. 253) assim esclarece o termo da palavra Biblioteca:

1. Coleção pública ou privada de livros e documentos congêneres, organizada para estudo, leitura e consulta.
2. Edifício ou recinto onde se instala essa coleção.
3. Estante ou outro móvel onde se guardam e/ou ordenam os livros.

O conceito e as explicações para a palavra Biblioteca vêm se transformando e se ajustando através da própria história das Bibliotecas. Para Fonseca (1992, p. 60), um novo conceito “é o de Biblioteca menos como coleção de livros e outros documentos, devidamente classificados e catalogados do que como assembléia de usuários da informação”.

De acordo com as funções que desempenham, as especializações dos assuntos a que se dedicam, as Bibliotecas classificam-se em:

Escolar – é organizada para se integrar com a sala de aula e no desenvolvimento do currículo escolar. Funciona como um centro de recursos educativos, integrado ao processo de ensino-aprendizagem, tendo como objetivo primordial desenvolver e fomentar a leitura e a informação. Poderá servir também como suporte para a comunidade em suas necessidades de informação.

Especializada – é destinada a um público especializado vinculada a alguma instituição, cuja área de atuação se envolve com um determinado assunto. Sua finalidade é promover toda informação especializada para uma determinada área, como, por exemplo, agricultura, indústria, etc.

Infantil – tem como objetivo primordial o atendimento de crianças com os diversos materiais que poderão enriquecer suas horas de lazer. Visa a despertá-las para os livros e a leitura, desenvolvendo também sua capacidade de expressar-se.

Pública – tem como principal finalidade administrar a leitura e a informação para a comunidade em geral. Segundo André Maurois, a Biblioteca pública é “a universidade do povo”. Instituição sociocultural orienta-se principalmente no sentido de satisfazer as

necessidades de informação e literatura da comunidade na qual está inserida, sem distinção de sexo, idade, raça, religião e opinião política.

Nacional – é a depositária do patrimônio cultural impresso de uma nação. Encarrega-se de editar a bibliografia nacional e fazer cumprir o depósito legal. Obriga os editores a depositar ali vários exemplares de cada obra impressa. Em alguns casos essa Biblioteca, única, em cada país, necessita de uma política especial de recursos, e por falta de interesse na conservação do patrimônio nacional, pode tornar-se um depósito de livros, sem meios suficientes para difundir sua valiosa coleção.

Universitária – é parte integrante de uma instituição de ensino superior e sua finalidade é oferecer apoio ao desenvolvimento de programas de ensino e à realização de pesquisas.

6.1.1.2. BIBLIOTECA PÚBLICA

Pela sua etimologia, Biblioteca é uma instituição destinada, essencialmente, à conservação e circulação ativa da informação, por meio de seus diversos suportes. Com relação ao adjetivo público, é notada a relação deste com o grau de acessibilidade da Biblioteca, que por sua vez, significa para todos ou o que é do uso de todos.

Nos Estados Unidos, a Biblioteca é, também, conhecida como *free public library* ou *public library*.

Já Araújo (1998, p.9), define Biblioteca Pública como um conjunto de direitos e deveres do indivíduo no contexto da sociedade, os quais serão implementados através da disponibilização e acesso à informação, pois a informação é o elemento que provoca transformação nas estruturas.

De acordo com o manifesto da Unesco, Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura, Biblioteca Pública é uma instituição democrática de ensino, cultura e informação, objetivando estimular a educação, fornecer a informação, promover a cultura e

proporcionar o lazer a todo e qualquer membro da comunidade, sem distinção de raça, cor, nacionalidade, idade, sexo, religião, língua, situação social ou nível de instrução, de modo que a utilizem livremente em igualdade de condições.

6.1.1.3. A BIBLIOTECA PÚBLICA NO BRASIL

Segundo Moraes (1983), “as Bibliotecas Públicas são velhas como o mundo”. Mas, seu desenvolvimento se deu no início do século XIX, com as chamadas Bibliotecas populares.

Para Milanesi (1993, p.16), a história das Bibliotecas é a história do registro da informação, sendo impossível destacá-la de um conjunto amplo: a própria história do homem. E foi através do seu próprio ciclo histórico que o homem veio sempre acompanhado de uma permanente preocupação em registrar e tornar possível a documentação de sua própria história.

As diversas formas de retenção da informação estabeleceram, durante um longo processo evolutivo, vários tipos de suportes concretos e virtuais. Primeiramente, os assírios e os babilônios utilizaram as placas de argila para registrar o conhecimento, gravando nelas as inscrições cuneiformes. “O conjunto dessas placas de argila pode ser entendido como uma Biblioteca” (MILANESE, 1993, p.17). Em seguida, os egípcios surgiram com um material mais leve e mais flexível, o papiro. Mais tarde, veio a vez do pergaminho, preparado à base de pele de mamíferos, tratada de forma a servir como suporte de inscrições à tinta.

O movimento de criação de Bibliotecas na Europa partiu de uma elite humanitária, preocupada como o saber do povo. Nos Estados Unidos, esse movimento nasceu espontaneamente organizado pelo próprio povo.

Em 1818, surgem no Reino Unido, as primeiras Bibliotecas Paroquiais, consideradas inclusive no Brasil, precursoras das Bibliotecas Públicas. A primeira Biblioteca Pública que se enquadra nos moldes da moderna Biblioteca, foi a de Peterborough, em New Hampshire, criada em 1833. (PEGORARO, 1982)

Por outro lado, Nogueira (1983) considera a origem da Biblioteca Pública como sendo datada de 1850, e a primeira lei de implantação, teve origem na Inglaterra.

Com a Revolução Industrial, a passagem da oficina artesanal para as atividades da fábrica, a informação passa a ser um dos insumos básicos das nações. As Bibliotecas tiveram que sistematizar seus serviços para atender as forças produtivas desse período, época em que a Biblioteca passa a ser um serviço aberto ao público, não só para atender essas necessidades, mas também para atender às novas conquistas populares com a universalização da educação, exigência ao regime em vigor.

Nogueira citado por Oliveira (1996, p.14), diz que a Revolução Industrial

exigia qualificação mais apropriada da força de trabalho, e visando manter o modo de produção, impõe-se a necessidade do ensino formal como meio de aperfeiçoamento individual de desenvolvimento nacional. Neste contexto, a Biblioteca Pública apresenta-se como mais um artifício de garantia da democratização do saber.

No Brasil, a primeira Biblioteca oficial foi trazida por D. João VI, em 1808, de Portugal com um acervo de 60.000 peças entre livros, manuscritos, estampas, mapas, moedas e medalhas.

De propriedade particular do Rei, a Real Biblioteca foi acomodada nas salas do Hospital da Ordem Terceira do Carmo, no Rio de Janeiro, e em 1810 foi transferida para o lugar que havia servido de catacumba aos carmelitas, sendo esta a data oficial de sua fundação. Em 1814 foi aberta ao público e, em 1825, após a Independência do Brasil, a Real Biblioteca passou para o domínio do Estado. A partir daí, passou a se chamar Biblioteca Nacional e Pública do Rio de Janeiro e, hoje, está entre uma das dez maiores Bibliotecas nacionais do mundo e detém a mais rica coleção bibliográfica da América Latina.

As primeiras bibliotecas brasileiras foram organizadas pelos jesuítas nos seus colégios, em meados do século XVI, na então Capitania da Bahia. Certamente, com o propósito básico de apoiar o processo de catequização e de instrução de alguns nativos e dos primeiros nascidos no

Brasil Colônia, observou-se na formação desses acervos bibliográficos, de origem européia, a grandiosa presença histórica da Igreja Católica e de seus religiosos.

A primeira Biblioteca Pública fundada no Brasil foi a Biblioteca Pública da Bahia, inaugurada do dia 04 de agosto de 1811. As bibliotecas fundadas anteriormente, como as dos conventos, não eram públicas e a Biblioteca Real do Rio de Janeiro já existia em Lisboa, havendo, portanto, no caso, apenas a transferência de sede. (SUAIDEN, 1980, p.05).

A Biblioteca Pública ainda tem outra vantagem, pois a mesma foi criada por iniciativa dos cidadãos, e não por meio de uma iniciativa governamental.

Através de um projeto escrito por iniciativa de um senhor de engenho, Pedro Gomes Ferrão Castello Branco, intitulado “Plano para o estabelecimento de uma Biblioteca Pública na cidade de Salvador, Bahia de todos os Santos”, onde constavam as diretrizes essenciais à formação da futura instituição, foi então confirmada a instalação da Biblioteca Pública da Bahia no antigo Colégio dos Jesuítas, em 1811. Seu público ficou restrito às pessoas de posse, visto que a maioria da população daquela época era analfabeta. A promoção da cultura tornou-se elitizada e privilégio de poucos.

Mesmo assim, a ação tem uma grande importância para a cultura brasileira. As demais bibliotecas “que se criaram posteriormente, foram quase todas por iniciativas de governos provinciais [...] ligados a pequenos grupos de privilegiados, principalmente membros de sociedades, liceus e academias. A biblioteca era um luxo e não um instrumento de trabalho” (RUBENS BORBA DE MORAES apud OLIVEIRA, 1996, p.20).

Segundo Suaiden (1980, p.7), posteriormente a 29 de setembro de 1829, “foi fundada a Biblioteca Pública do Estado do Maranhão, cuja abertura ao público se deu no dia 3 de maio de 1831, ocupando a parte superior do Convento do Carmo, na Rua Egito”. Somente em meados do século XIX, é que foram surgindo outras Bibliotecas Públicas no Brasil, como a de Sergipe (1848), a Biblioteca Pública do Estado do Pernambuco (1852), a Biblioteca Pública do Espírito Santo (1855), a Biblioteca Pública do Estado do Paraná e da Paraíba (ambas em 1857), a Biblioteca Pública do estado de Alagoas (1865), a do Estado do Ceará (1867) e a Biblioteca

Municipal de São Paulo (1926). Esta última também conhecida por Biblioteca Pública Municipal Mário de Andrade.

Grande parte dessas Bibliotecas Públicas, criadas nesse período, experimentou entre outros problemas, a difícil condição de não possuir sede própria, sendo obrigadas a ocupar diversos locais diferentes. Uma outra barreira encontrada foi o fato de não contarem com uma renda definida, pois ainda não existiam políticas governamentais direcionadas à adequada manutenção dessas bibliotecas.

De acordo com Gomes, no período de 1900 a 1909, houve um predomínio de Bibliotecas Escolares em relação às outras categorias e de 1900 a 1930, foram criadas em todo o Brasil 22 Bibliotecas Públicas, numa proporção menor do que uma biblioteca por ano.

Para Fonseca (1992, p. 61), “Se, do ponto de vista cronológico, é importante saber como e quando surgiram as diferentes categorias de bibliotecas, mais importante ainda é verificar quais os diferentes tipos de usuários para os quais as bibliotecas foram se diferenciando”.

Em 1937, aconteceu a fundação do Instituto Nacional do Livro (INL), com a finalidade primordial de propiciar meios para a produção e o aperfeiçoamento do livro e a melhoria dos serviços bibliotecários. Passou, mais tarde, a dar prioridade à formação de Bibliotecas Públicas dentro do território nacional.

Segundo Suaiden (1980, p.10), sua finalidade era “propiciar meios para a produção e aprimoramento do livro e a melhoria dos serviços bibliotecários” e como prioridade, a formação de Bibliotecas Públicas em todo o território nacional.

Através do Decreto-Lei nº 51.223, de 22 de agosto de 1961, criou-se o Serviço Nacional de Bibliotecas, ligados ao então Ministério de Educação e Cultura -MEC. Este decreto determina como objetivos, incentivar o intercâmbio bibliográfico entre as bibliotecas, estimular a criação de Bibliotecas Públicas, colaborar com a manutenção dos Sistemas Regionais de Bibliotecas e

promover o estabelecimento de uma rede nacional de informações bibliográficas. Mas, segundo Suaiden (1980, p.11),

devido a uma série de fatores adversos, o Serviço Nacional de Bibliotecas não conseguiu cumprir seus objetivos, e o Decreto-lei nº 62.239, de 8 de fevereiro de 1968, incorporou-o ao Instituto Nacional do Livro, passando este a coordenar a política nacional de bibliotecas, tendo como meta prioritária a Biblioteca Pública.

A partir da década de 1970, observou-se um maior desenvolvimento da Biblioteca Pública brasileira, possivelmente o fator que mais contribuiu para tal crescimento foi a implantação da Lei nº 5.692/71, que reformulou o ensino de 1º e 2º graus, tornando obrigatória a pesquisa estudantil, o que favoreceu um crescimento significativo do número de Bibliotecas Públicas para atender esta nova demanda. Assim, como não era possível a manutenção de bibliotecas em todas as escolas, foi delegada à Biblioteca Pública a dupla função de servir aos estudantes e ao público geral, passando esta instituição a fazer parte (com maior atenção) das políticas governamentais de educação e cultura. O Manifesto da Unesco já enfatizava os serviços de assistência aos estudantes pelas Bibliotecas Públicas.

A missão-chave da Biblioteca Pública, de acordo com a Unesco é: “facilitar o desenvolvimento da capacidade de utilizar a informação e a informática” e definir objetivos, prioridades e serviços, relacionados com as necessidades da comunidade local, haja vista as suas funções básicas: educação, informação, cultura e lazer. Essas funções podem alterar seu conteúdo, forma e estratégia de acordo com o contexto social onde se encontra.

Como centro disseminador de informação e promotor de campanhas especialmente de leitura, a biblioteca deverá ter na essência de seus serviços as missões básicas elencadas no Manifesto da Unesco ocorrido em Paris em 29/11/94 durante o PGI Council Meeting para Bibliotecas Públicas:

- Criar e fortalecer o hábito da leitura nas crianças desde a mais tenra idade;
- Apoiar, tanto a educação individual e autodidata como a formal em todos os níveis;
- Proporcionar oportunidade para o desenvolvimento criativo pessoal;

- Estimular a imaginação e a criatividade tanto de crianças como de jovens e adultos;
- Promover o conhecimento da herança cultural e a apreciação das artes, realizações e inovações científicas;
- Proporcionar acesso às expressões culturais das artes em geral;
- Fomentar o diálogo intercultural e favorecer a diversidade cultural;
- Apoiar a tradição oral;
- Garantir acesso aos cidadãos a todo o tipo de informação comunitária;
- Facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade de uso de tecnologias;
- Apoiar atividades e programas de alfabetização para todos os grupos de idade;
- Apoiar atividades de escolas de ensino formal local.

Um outro marco histórico da Biblioteca Pública no Brasil foi a implantação do Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas em 1977, que “coordenado pelo Instituto Nacional do Livro - INL tem possibilitado o incremento de recursos financeiros, humanos e de materiais, necessários à prestação de eficaz assistência às Bibliotecas Públicas estaduais, a fim de que possam vir a desempenhar suas funções de cabeça ou centro dos Sistemas Estaduais de Bibliotecas Públicas”, (SUAIDEN, 1980p. 12).

O Decreto Presidencial nº 520, de 13 de maio de 1999, instituiu o Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas, coordenado pela Fundação Biblioteca Nacional, tendo como pressuposto básico de suas ações a função social das Bibliotecas Públicas. O principal objetivo do sistema é o fortalecimento das Bibliotecas Públicas no país. Contudo, apesar de alcançar alguns períodos de esplendor, o passado da biblioteca brasileira infelizmente, em sua grande parcela, não atingiu eficientemente os objetivos esperados. As bibliotecas eram criadas pelos governantes sem uma análise prévia das reais necessidades e interesses das comunidades. A maioria das Bibliotecas Públicas entrou em decadência, poucas foram renovadas e atualizadas, e não aconteceu por parte

dos governos a devida atenção e providência para com a manutenção e o desenvolvimento dos acervos públicos.

Essa situação nos remete à reflexão de que o analfabetismo no país representava o descaso do governo quanto à questão da cultura e a educação. Não havia demanda por leitura ou porque não era tradição, ou por ser privilégio de poucos, ou por falta de políticas públicas sérias de responsabilidade social.

Para Milanesi (1993, p. 63) a Biblioteca Pública é:

sinônimo de museu de livros por mostrar coleção morta, praticamente inútil. São depósitos quase sempre mal cuidados, entregues ao mau humor de funcionários públicos que, por falta de um mínimo de habilitação, abrem e fecham as portas e assinalam empréstimos. São raras as bibliotecas que contam com funcionários que atuam visando a melhoria dos serviços, que se propõe a um trabalho catequético para mobilizar os administradores e população em torno da idéia do acesso à informação como possibilidade de, enxergando mais, realizar mais.

É preciso superar essa “cegueira” onde poucos privilegiados estão capacitados a armazenar, processar, gerar e transmitir informações com velocidade enquanto a maioria permanece despreparada para uma sociedade em que a informação, convertida em conhecimento, é o principal elemento para se produzir mais e melhor. O uso da tecnologia aumenta o grau de exigência dos usuários que começam a perceber as possibilidades embutidas nos computadores.

Assim posto, espera-se da Biblioteca Pública, contribuição na inserção de uma cultura digital que promova a inclusão das camadas ainda excluídas. Para atingir essa meta terá de conhecer e administrar os seus desafios e oportunidades e se preparar para oferecer não apenas a informação registrada na forma impressa, mas incluir a eletrônica e a digital em especial a Internet, minimizando assim, as desigualdades sociais.

6.1.1.4. BIBLIOTECA PÚBLICA NO DISTRITO FEDERAL: CONTEXTUALIZAÇÃO

Brasília, a Capital Federal do Brasil foi, construída por brasileiros de todas as regiões do país num esforço sobre-humano. Inaugurada no dia 21 de abril de 1960, data cívica que homenageia Tiradentes, o mártir da Inconfidência Mineira.

Em 19 de setembro de 1956, Juscelino Kubitschek sancionou a lei que determinava a transferência da capital e autorizava a criação da Novacap, (Companhia Urbanizadora da Nova Capital), empresa responsável pelas obras civis da futura cidade.

O Plano do Governo do Presidente Juscelino Kubitschek (1956 – 1961) foi concretizado ao transferir a capital do Rio de Janeiro para o interior do País, com o objetivo de reduzir as desigualdades regionais e promover o desenvolvimento econômico, antes concentrado no litoral sul e, ainda, reequilibrar cerca de quase dois terços do território nacional que se encontrava vazio e quase inabitado no interior do país.

Conhecida como a Capital da Esperança, Brasília surgiu num momento de grande efervescência política e econômica.

Embora Brasília seja uma cidade nova, o projeto de construção da capital vem desde a época do Brasil Império. Em 1823, José Bonifácio apresentou um projeto para mudança da capital, sugerindo o nome "Brasília", mas o então governante, D. Pedro I, dissolveu a Constituinte antes que ela pudesse aprovar o projeto. No final do século XIX, uma missão explorou o Planalto Central e demarcou uma área de 14.000 km² para a construção da futura capital. Em 1955, o então candidato à Presidência da República, Juscelino Kubitschek, foi indagado durante um comício na cidade de Jataí, interior de Goiás se, caso ele fosse eleito, faria respeitar a Constituição e transferiria a capital para o Planalto Central. Juscelino prometeu que sim, e cinco anos mais tarde Brasília foi inaugurada.

No livro de memórias *Porque Construí Brasília* (1975), Juscelino Kubitschek dizia que todas as grandes iniciativas surgiram de um quase nada ao lembrar-se do episódio de Jataí.

Reconhecida pelo seu modelo urbanístico e arquitetônico, Brasília é consagrada internacionalmente. Em 1987, o conjunto urbanístico básico foi elevado à condição de Patrimônio Cultural da Humanidade pela Unesco. Foi a primeira cidade do século XX a merecer o título, mesmo sem estar completamente construída. O tombamento de Brasília possui um caráter inédito, uma vez que nenhuma outra cidade nova foi tombada. Outra diferença é que o tombamento da capital da República engloba todo o conjunto urbanístico, arquitetônico e ambiental enquanto que em outras cidades históricas o tombamento é apenas arquitetônico.

O local que abriga o Distrito Federal tinha, no fim dos anos 1950, uma densidade demográfica de meio habitante por quilômetro quadrado. Hoje são mais de tinta e cinco. Localizado em uma área de 5.822 quilômetros quadrados no Centro do Planalto Central, o Distrito Federal é formado por 29 Regiões Administrativas e 24 Subadministrações. Com exceção de Brasília, que é conhecida como o Plano Piloto, as demais áreas são denominadas cidades-satélites. O Distrito Federal está situado em área de cerrado, um dos mais ricos ecossistemas do mundo em biodiversidade. Embora no passado o cerrado tenha sido devastado sem critério, hoje a preocupação com a preservação do equilíbrio ambiental dessa área é grande e por isso existem inúmeras unidades de conservação no território do DF, com diferentes critérios de destinação.

Em 1957 quando se iniciou a construção da Capital, Brasília tinha uma população de 12.000 habitantes. Projetada para 500 mil, Brasília tem hoje 2.051.146mil habitantes conforme dados do IBGE-CODEPLAN-IDAHAH/DF de 2000. O fluxo migratório para Brasília, em busca das oportunidades que surgiam no Planalto Central, gerou ocupações irregulares, o que comprometeria seriamente o projeto original da cidade, não fosse a intervenção do Governo do Distrito Federal, para garantir a marca de sua origem: o planejamento, a intervenção do poder público, a favor da coletividade, o progresso beneficiando o homem.

Em 1980, o Distrito Federal tinha mais de 60 invasões que abrigavam 150 mil famílias em pontos diferentes do Plano Piloto e cidades-satélites, que viviam em condições subumanas, em barracos de madeira e lona, sem acesso aos serviços sanitários básicos. O grande desafio era retomar o planejamento da cidade. A partir de 1988, a situação começou a ser mudada e em 1991, o problema de habitação tornou-se prioridade para o governo. Novas cidades foram criadas e a Região Metropolitana tem o menor percentual de famílias ocupando áreas urbanas informacionais, segundo dados do IBGE. Do total de domicílios do DF, entre 6 % e 7 % podem ser considerados nesta situação, enquanto o índice nacional chega a 40%.

A favor da urbanização organizada, o governo tinha em suas mãos 90% das terras públicas desocupadas, o que dispensou burocracias e redução de custos para a promoção dos assentamentos. Era preciso apenas identificar as áreas e fazer estudo de impacto ambiental para receber os novos adensamentos populacionais.

Uma série de obras impediu que o Distrito Federal se degradasse e reordenou sua urbanização, mantendo suas características originais e preservando o meio ambiente.

Porém, o problema de moradia não se restringia apenas à população de baixa renda. O grande desafio hoje das autoridades do Distrito Federal é identificar e regularizar uma série de condomínios de classe média que foram se espalhando pelas imediações da cidade de forma clandestina.

Tal situação cria uma gama de conseqüências, como a ocupação de terrenos legais por grileiros, a favelização das cidades satélites e prejuízos ao meio ambiente.

Como capital do país, centro administrativo de onde emanam as principais decisões políticas e econômicas, a cidade é referência mundial. Hoje Brasília, uma das maiores metrópoles brasileiras, possui autonomia política, administrativa e tem vida própria. Possui uma cobertura de 92% de água potável, 98% de rede elétrica, 98.9% de crianças matriculadas na escola (Ensino

Fundamental) e o maior Índice de Desenvolvimento Humano (IDH) 0,844, o que faz com que ela tenha o maior nível de qualidade de vida do Brasil.

Sede da burocracia estatal recebe bem os turistas e os homens de negócios. O grande desafio para o Governo do Distrito Federal é permitir que a cidade continue crescendo e ao mesmo tempo preservar Brasília como Patrimônio Cultural da Humanidade.

O acerto do projeto do presidente Juscelino Kubitschek, muito contestado na época, é consenso nacional. É quase impossível imaginar hoje como seria o Brasil sem Brasília, sem a interiorização demográfica e econômica que sua existência provocou.

6.1.1.5. BREVE HISTÓRICO DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL

Desde a sua construção, vários empreendimentos foram realizados por pessoas e entidades com relação à implantação de Bibliotecas Públicas no Distrito Federal. O quadro abaixo demonstra tais iniciativas conforme cronologia:

Quadro 01 – Histórico das Bibliotecas Públicas no Distrito Federal

1957	No Relatório do Plano Piloto de Brasília, Lúcio Costa reserva um espaço para a criação de uma biblioteca.
1961	Criação do Serviço Nacional de Bibliotecas pelo Instituto Nacional do Livro, junto ao Ministério da Educação e Cultura, com a finalidade de estimular a criação de Bibliotecas Públicas em todo o país.
1962	Decreto nº 927 A, constitui comissão para estudar medidas necessárias à criação, organização e instalação da Biblioteca Nacional de Brasília.
1962	Apresentado Projeto de Lei nº 4.497, para criar a Biblioteca Nacional de Brasília e a ela seriam repassados os exemplares duplicados da Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro.
1962	Decreto nº 213 cria a Biblioteca Municipal do Distrito Federal na Superintendência de Educação e Cultura.
1964	A Lei nº 4.545 de 10 de dezembro, especifica que a biblioteca a ser criada na Esplanada dos Ministérios, seria uma Biblioteca Pública.
1968	Elaboração do projeto piloto da Biblioteca Pública de Brasília pelo consultor da Unesco, Hipólito Escolar Sobriño.
1968	Decreto Lei nº 62.639 de 08 de fevereiro, propõe a incorporação do Serviço Nacional de Bibliotecas pelo INL

1975	Um grupo de trabalho da ABDF - Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal, sob a coordenação de Antônio Agenor Briquet de Lemos, apresentou uma “Proposta para criação de um Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas”.
1983	A Associação dos Bibliotecários do Distrito Federal - ABDF, o Conselho Regional de Biblioteconomia, CRB e o Conselho Federal de Biblioteconomia – CFB entregam ao então governador do Distrito Federal, José Ornellas de Souza Filho, o projeto de Hipólito Escolar Sobriño e o manifesto da classe relativa à implantação da rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.
1984	O Projeto de Lei nº 3.591, de autoria do deputado Wall Ferraz, em seu artigo 1º, especificava que: “Fica o Poder Executivo autorizado a criar a Biblioteca Nacional de Brasília”
1984	Aprovado na Câmara dos Deputados o projeto nº 3.591, de autoria do Deputado Wall Ferraz, que autoriza o poder executivo a criar a Biblioteca Nacional de Brasília.
1985	A ABDF - Associação de Bibliotecários do Distrito Federal e o CRB - Conselho Regional de Biblioteconomia lançam oficialmente a “Campanha da Biblioteca Pública Já!”
1985	Decreto nº 8.741 de 23 de julho, o governador do Distrito Federal, José Aparecido, nomeia uma comissão pra elaborar um anteprojeto para implantação de um sistema de Bibliotecas Públicas.
1986 a 2006	<p>A Secretaria de Cultura inclui na sua estrutura a Coordenadoria do Programa de Bibliotecas que dá início a implantação de Bibliotecas Públicas nas cidades satélites, no período de 1987 a 2006 como mostra a cronologia abaixo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 17/12/ 87 - inaugurada a Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante. • 04/05/88 - inaugurada a Biblioteca Pública de Sobradinho. • 14/06/88 - inaugurada a Biblioteca Pública de Planaltina. • 05/08/89 - inaugurada a Biblioteca Pública de Samambaia. • 15/10/89 - inaugurada a Biblioteca Pública do Gama. • 07/03/90 - inaugurada a Biblioteca Pública do Cruzeiro. • 25/10/90 - inaugurada a Biblioteca Pública de Brazlândia. • 12/12/90 - inaugurada a Biblioteca Pública de Brasília. • 06/06/91 - inaugurada a Biblioteca Pública de Taguatinga. • 12/12/91 - inaugurada a Biblioteca Pública da Vila Planalto. • 12/12/93 - inaugurada a Biblioteca Pública de Ceilândia. • 27/05/95 - inaugurada a Biblioteca Pública de Santa Maria. • 05/06/95 - inaugurada a Biblioteca do Núcleo de Custódia da Papuda. • 25/06/95 - inaugurada a Biblioteca Pública de São Sebastião. • 13/03/96 - inaugurada a Biblioteca Pública do Riacho Fundo I. • 12/03/2003 - inaugurada a Biblioteca Pública do Riacho Fundo II • 21/10/98 - inaugurada a Biblioteca Pública da Candangolândia. • 20/01/99 - inaugurada a Biblioteca Pública do Recanto das Emas • 17/05/95 - inaugurada a Biblioteca Pública Braille em Taguatinga • 11/12/98 - inaugurada a Biblioteca Pública de Artes • 03/03/90 - inaugurada a Biblioteca Pública Guará • 06/07/05 - inaugurada a Biblioteca Pública do Museu Vivo da Memória Candanga • 23/11/05 - inaugurada a Biblioteca Pública do Arapoanga • 30/06/2006- reinauguração das novas instalações da Biblioteca Braille em Taguatinga
1996	Decreto nº 17.684 de 18 de dezembro institui a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, subordinada à Secretaria de Cultura e Esporte do Governo do Distrito Federal.

2003	Início das obras da Biblioteca do Conjunto Cultural da República.
2005	LEI N° 3.699, de 10 de novembro de 2005 – DODF, de 11.11.2005, que estabelece a denominação do Complexo Cultural da República denominado “Complexo Cultural da República João Herculino”. A Biblioteca do Complexo Cultural da República é denominada de “Biblioteca Leonel de Moura Brizola” e o Museu do Complexo Cultural da República é denominado “Museu Honestino Guimarães”.
2006	31 de março, Inauguração da Biblioteca do Conjunto Cultural da República: Leonel de Moura Brizola.

A primeira Biblioteca de que se tem notícia em Brasília foi instalada em 1958 na Velhacap, com um acervo aproximadamente de 3000 volumes, onde permaneceu por três anos, sendo transferida para uma casa na 707 Sul. A Biblioteca era vinculada à Companhia de Desenvolvimento da Nova Capital e, em 1964, foi desativada em função da venda do imóvel onde se encontra instalada.

Apesar de todas as dificuldades, observando o cronograma acima, se percebe que sempre houve uma preocupação política com relação à questão das Bibliotecas Públicas. No entanto, a ênfase maior se dá a partir de 1986 com a implantação de bibliotecas nas Cidades Satélites de Brasília.

6.1.2. INCLUSÃO DIGITAL

O Brasil apresenta fortes assimetrias sociais, econômicas, culturais educacionais e neste novo século, não poderia ficar fora dessa corrida para conectar a sociedade ao processo de inclusão digital na nova sociedade chamada de Sociedade da Informação.

Querendo ou não, o desenvolvimento tecnológico permeia o cotidiano de nossas vidas, dominado por códigos de barras, sistemas automático, correio eletrônico, telemarketing e o crescente uso da informação com o uso, da Internet.

Diversos estudiosos que defendem a inclusão digital acreditam que as tecnologias da inteligência podem ser reconfiguradas para novos usos. As Tecnologias da Informação e Comunicação podem ser instrumentos de combate à pobreza, podem ampliar a cidadania e

motivar as comunidades e os indivíduos a exercerem seus direitos básicos e acima de tudo: são meios para mudar o cotidiano de miséria social e cultural.

Gómez (2004, p.15) afirma que a democratização da informação, a inclusão digital, é tarefa progressista, urgente e necessária e que o computador precisa ser popularizado.

Sorj (2003) cita como um dos fatores que determinam a maior ou menor universalização dos sistemas telemáticos: “a capacitação intelectual e inserção social do usuário, produto da profissão, do nível educacional e intelectual e de sua rede social, que determinará o aproveitamento efetivo da informação e das necessidades de comunicação pela Internet”.

Jambeiro e Silva (2004) afirmam que a Sociedade da Informação está alicerçada nas tecnologias de informação e comunicação (TICs): integração entre a informática, a telemática e a indústria de equipamentos eletro-eletrônicos, que possibilitam o rápido e contínuo fluxo de informações, diminuindo distâncias e relativizando o fator tempo em uma série de atividades humanas. A informação, assim, migra para o meio digital e tem a Internet como seu principal canal de transmissão e transferência.

Mas se de um lado as tecnologias de informação propiciam a expansão de mercados, geração de riquezas, comunicação instantânea, globalização da economia, por outro, o acesso à tecnologia da informação é extremamente exigente no que se refere ao preparo das pessoas para usufruir das novas oportunidades.

Suaiden (2005, p.5) assim se pronuncia a respeito:

Ao mesmo tempo em que as formas globalizadas de ação demandam a interseção e entrecruzamento de fronteiras – de países, regiões, saberes, culturas, linguagens – e os meios digitais oferecem uma disponibilidade em princípio ilimitada de translação tecnológica, a maioria das pessoas não tem acesso aos recursos, habilidades e competências específicas para lidar com as transformações que perpassam seus mundos da vida e do trabalho.

Essas pessoas, categorizadas como info-excluídas, passam a engrossar a listas dos despreparados para viver a interação com as máquinas conforme o que observa Chiavenato

(1999), ao considerar que com os computadores e com a tecnologia o trabalho jamais será o mesmo.

Lima (2003) em suas considerações afirma que a Internet tal como existe hoje no Brasil, vem retratar o agravamento das desigualdades sociais, econômicas e políticas, uma vez que é privilégio de poucos o acesso a bens de computadores e linhas telefônicas. Criam-se, então, duas categorias sociais: as que têm acesso à Internet e os que não o têm. A tecnologia passa a ser a vilã da história e a responsável para a elevação do desemprego e a busca pelo trabalho informal.

Levy (2000) chama atenção para o fato de o problema da exclusão digital, ainda que sério, não deve servir de cobertura para dissimular a amplitude das inevitáveis reviravoltas culturais, econômicas e políticas que nos esperam.

Os países com baixo Índice de Desenvolvimento Humano (IDH), devem preocupar-se com a questão da exclusão social, oportunizando aos cidadãos a difusão da informação como item fundamental ao desenvolvimento social, político, econômico e cultural de sua população. O resgate dos aspectos fundamentais de cidadania oportunizada pelos recursos tecnológicos, eleva o patamar destes países, inserindo-os numa sociedade em redes.

A exclusão digital significa a exclusão do conhecimento, a qual retira das pessoas a possibilidade de mudar suas vidas e de participar democraticamente das decisões importantes para o desenvolvimento pleno do país. As novas tecnologias de informação e comunicação são requisitos fundamentais para a educação transformadora e inclusiva as quais contribuirão para a melhoria da qualidade de vida das pessoas.

Levy (2005) explica ainda que a Internet favorece a democracia e que o principal obstáculo à participação não é falta de computador, mas o analfabetismo e a falta de recursos culturais, opinião compartilhada por Tarapanoff, Suaiden e Oliveira (2004), ao afirmar que não poderá haver sociedade da informação sem cultura informacional e o maior problema da inclusão social não é a falta de computadores, mas o analfabetismo em informação. A alfabetização em

informação deve criar aprendizes ao longo da vida, pessoas capazes de encontrar, avaliar e usar a informação eficazmente para resolver problemas ou tomar decisões. Para esses autores, uma pessoa alfabetizada em informação seria aquela capaz de identificar a necessidade de informação.

Takahashi (2000, p.45) afirma que:

educar em uma sociedade da informação significa muito mais que treinar as pessoas para o uso das tecnologias de informação e comunicação: trata-se de investir na criação de competências suficientemente amplas que lhes permitam ter uma atuação efetiva na produção de bens e serviços [...] bem como aplicar criativamente as novas mídias, seja em aplicações mais sofisticadas. Trata-se também de formar indivíduos para “aprender a aprender”, de modo a serem capazes de lidar positivamente com a contínua e acelerada transformação da base tecnológica.

A partir do processo de aprendizagem, o sujeito absorve informações e é estimulado a criar e recriar conceitos, utilizando as novas informações, suas experiências e conceitos elaborados anteriormente. A interação constante entre sujeito e objeto (informação), acarretará a formulação de novos conhecimentos, que, por sua vez, possibilitarão a criação de novas informações.

O conjunto dessas habilidades vem sendo denominado na literatura da área da Ciência da Informação como *Information Literacy*. Para isso, é preciso considerar o conceito correlato – *Information Literacy Education* (Educação para a Competência em Informação), o que, necessariamente, implica na intermediação para a formação do cidadão do século XXI, ou cidadão eletrônico: o indivíduo que é capaz de exercer plenamente seus direitos e deveres por meio dos canais digitais.

Câmara (2005) cita em seu artigo que o conceito de *Information Literacy* surge da consciência política de se ampliar o uso das tecnologias da informação na transição para a nova sociedade da informação. Este uso coletivo deve ser mais amplo que o acesso às técnicas, à rede, a jogos e diversão. Deve ainda possibilitar que milhares de pessoas tornem-se mais aptas a enfrentar os obstáculos, exigências e competências profissionais estabelecidos para fazer parte dessa sociedade de redes virtuais com a finalidade de ampliarem a sua inserção social e global.

Borges e Silva (2005) em seus estudos fazem uma ampla referência a *Information Literacy*:

Surgido nos Estados Unidos, no início da década de 70, entre profissionais preocupados com o papel da Biblioteca Escolar na educação global, no novo “tempo digital”, *Information Literacy* parece ser o conceito mais apropriado para elucidar a capacidade necessária do indivíduo com relação à informação, no entendimento deste estudo, porque traz, desde sua origem, uma aproximação muito nítida com a questão da cidadania e com as habilidades ligadas ao uso da informação em meio eletrônico.

Ainda de acordo com as mesmas autoras, dentre as habilidades relacionadas a *Information Literacy*, as que parecem encontrar maior consenso entre os autores da área são: saber determinar uma necessidade de informação, saber manusear fontes potenciais de informação de forma efetiva e eficaz, solucionar problemas com o uso da informação, aprender independentemente, aprender ao longo da vida, aprender a aprender, avaliar criticamente a informação, pensar logicamente e saber quando comunicar uma informação. O acesso e uso da informação requerem educação para tal.

Portanto, não se resolve o problema da inclusão digital, apenas comprando computadores para a população de baixa renda e ensinando as pessoas a utilizarem as ferramentas do computador. Ter acesso físico às tecnologias da informação e à Internet, não deve se constituir como fatores preponderantes a inclusão/exclusão digital.

Inclusão digital significa, antes de tudo, melhorar as condições de vida de uma determinada comunidade com a ajuda da tecnologia, a partir do manuseio dos computadores, considerando que o esforço para a educação, a inovação pedagógica, a formação intelectual e o capital social são fatores chaves do desenvolvimento da inteligência coletiva.

De acordo com Guimarães, cometemos um equívoco quando falamos de inclusão digital.

O grande equívoco é que tratamos inclusão digital como democratização apenas da informática, e não da informação. O que tem potencial transformador não é a informática, mas a informação. A inclusão digital não consiste apenas em trabalhar os dados, mas também as informações.

Essa posição está em acordo com Silveira (2000), ao afirmar que a informação não precisa apenas ser acessada ou ter sua circulação facilitada, é preciso que ela seja percebida e entendida, e

essa capacidade somente pode ser desenvolvida com processos educacionais adequados. Na mesma linha de pensamento, Gomez (2001, p. 25) salienta que a simples disponibilidade de informação não garante a geração do conhecimento:

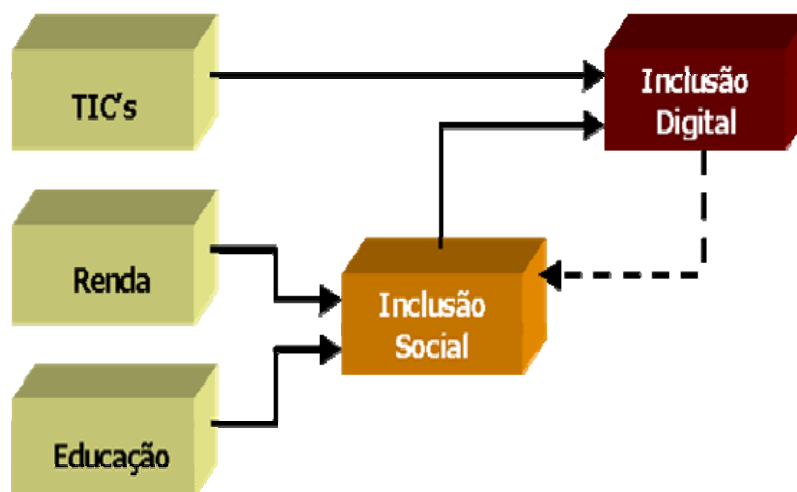
Mecanismos devem ser desenvolvidos para garantir o uso efetivo daquele conhecimento quando ele tem impacto direto na sociedade [...] É necessária intervenção de mediadores, que agregam significado e novas informações. Produção, mediação e uso não podem ser dissociados. Para garantir programas de informação em bases sistemáticas, há que se pensar numa política de mediação.

Lima e Silva (2004 p.240) citados por Borges e Silva, (2005) dizem ser

necessário que os que estão em situação de exclusão digital recebam orientações objetivas, não só quanto ao manuseio da máquina, mas, também, no desenvolvimento de competências ligadas ao acesso e uso efetivo da informação para construção do conhecimento e melhoria da qualidade de vida”, o que se faz presente, a necessidade de intermediação entre a inclusão digital e o acesso à informação em rede.

De acordo com Silva Filho (2005), a inclusão digital está alicerçada em três pilares:

Figura 01 – Pilares da inclusão digital



O autor considera a educação como um dos três pilares da inclusão digital e um parceiro importante juntamente com a renda e as Tecnologias de Informação e Comunicações (TIC), ressaltando seu papel desempenhado como parte do processo de ensino de forma a promover a educação continuada. Ele destaca que a educação é um processo e a inclusão digital é um

elemento essencial deste processo, considerando que embora a educação tenha o seu responsável principal a ação governamental deve ter a participação de toda a sociedade face à necessidade premente de que se tem de acesso à educação e à redistribuição de renda permitindo assim, acesso às TICs.

Belmonte Filho (2005, p.40) faz uma análise dos três pilares apresentados por Silva Filho (2003) considerando que esta visão precisa ser complementada, pois não contempla o aspecto da interação das dimensões humana e tecnológica abordados por Suaiden e Oliveira (2004), nem a existência de uma metodologia de mediação da informação, através da qual as pessoas são capacitadas a desenvolverem conteúdos aderentes às necessidades informacionais dos indivíduos que serão submetidos ao processo de inclusão digital. A interatividade entre as pessoas deve estar em primeiro plano como expressão do relacionamento humano no processo educativo em geral e, também, no processo da inclusão digital.

É indiscutível que a questão da educação é fundamental para os tempos digitais e que a inclusão digital está diretamente relacionada com o nível educacional do indivíduo.

Demo, citado por Oliveira (1996, p.44), diz que “uma proposta de educação para a transmissão, apenas de conhecimentos, hoje é dispensável”, pois o conhecimento é transmitido para gerar novos conhecimentos que se traduzem em processo de aquisição, geração e transferência de informação.

No âmbito dos programas de governo para inclusão digital, a introdução do computador na escola pública se deu em 1997, com o Programa Nacional de Informática na Educação (Proinfo), no âmbito da SEED/MEC e o programa de Inclusão Digital da Sociedade da Informação, iniciado em 1999. Apesar dos resultados já obtidos, há necessidade de ampliar o alcance das políticas públicas e alfabetização tecnológica dado, que “cerca de 79% dos brasileiros nunca manusearam um computador, aproximadamente 89% nunca acessaram a Internet e 97% dos incluídos digitais concentram-se em áreas urbanas” (ROLLEMBERG, 2005).

Do ponto de vista de infra-estrutura e acessibilidade, o governo brasileiro tem ampliado as políticas e os serviços com o Programa GSAC-Governo Eletrônico, TV Digital e PC Conectado, no âmbito do Ministério das Comunicações e dos Programas de Tecnologia da Informação, Ministério da Ciência e Tecnologia, da rede nacional de pesquisa que propicia a troca de informações, em altíssima velocidade, entre 17 universidades e centros de pesquisa do eixo Rio-São Paulo por meio da Rede Giga.

O Programa GESAC, em 2004, já possuía 3200 pontos de presença em escolas e telecentros, com acesso à Internet em banda larga, e um conjunto de outros serviços da TICs, voltados para a Inclusão Digital, atendendo comunidades das faixas sociais C D e E, em todo o território nacional.

Na Cúpula Mundial da Sociedade da Informação, que ocorreu em dezembro de 2003, em Genebra, a Unesco firma compromisso com acesso equitativo, a capacitação e o compartilhamento do conhecimento como formas de promover o empoderamento e a participação na Sociedade da Informação.

Segundo Jorge Werthein (2003), representante da Unesco no Brasil, o crescimento das redes e aplicações das tecnologias de informação e comunicação não garante, por si mesmo, os fundamentos das sociedades do conhecimento e que a cúpula representou uma etapa avançada do diálogo global sobre princípios e ações que permitirão a máxima expansão desse novo patamar civilizatório, condição do desenvolvimento da Sociedade da Informação.

Assim posto, o processo de inclusão digital deve possibilitar a inserção de crítica dos cidadãos que estão passando pela alfabetização digital ou pela transferência da informação ou conhecimento. Devem-se criar as condições para que as pessoas dominem as ferramentas, utilizem a informação, produzam conteúdos, pois isto significa permitir às pessoas se apropriarem das mesmas pois como afirma Bonilla, (2001), estar incluído é ser capaz de participar, questionar, produzir, decidir, transformar, é ser parte integrante da dinâmica social, em todas as suas instâncias.

Se não houver um trabalho que direcione todos os segmentos sociais para usufruírem das facilidades que a tecnologia oferece, corre-se o risco de aumento do fosso que separa os excluídos da informação.

6.1.2.1. AS BARREIRAS DA INCLUSÃO DIGITAL

As barreiras da inclusão digital são bem maiores do que se imagina e está intimamente ligada a questões anteriores e básicas, como: sociais, culturais, educacionais e renda conforme o que se observa na reflexão de Sorj (2003, p.83):

A situação socioeconômica afeta as chances de acesso ao conjunto de bens e serviços associados às novas tecnologias de informação e comunicação e, nesta área, a situação brasileira é lamentável. A porcentagem de pobres no total da população brasileira em 2001, era de 33,6%, com 14,6% da população considerada indigente. A linha de indigência é medida pela metade da renda da linha de pobreza. Os níveis de desigualdade social encontram-se entre os mais altos do mundo.

Em 2001, 94% das crianças em idade escolar estavam matriculadas no ensino fundamental (até a 8ª série) e 65% no ensino médio até o (3º ano), importante logro que tirou o Brasil de uma posição desconfortável em relação a outros países latino-americanos. Graças a políticas de incentivo de permanência da criança na escola, os programas da merenda escolar e do bolsa-família contribuíram para a diminuição da repetência e evasão escolar que em 2001, apontava um cenário de 41% dos estudantes que não finalizaram o ensino fundamental.

Em 2002, 96% dos domicílios possuíam luz elétrica. Em relação aos meios tradicionais de comunicação, a situação é bastante confortável. Dados da Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios mostram que 89.1% dos lares possuíam televisão e o rádio atingia um percentual superior. A telefonia fixa em 2001, correspondia a um total de 51,1% dos domicílios e 12,6% dos domicílios possuíam computadores que, na sua quase totalidade, concentravam em lares de classes média e alta. A porcentagem de usuários que tinha acesso à Internet era em torno de 8,6%. O relógio da exclusão, atualizado em julho de 2003 pela Fundação Getúlio Vargas, marcava 28,8

milhões de incluídos e 149 milhões de excluídos digitalmente. Para Miranda e Mendonça (2005), o nível de exclusão digital dos países é medido em termos do número de telefones, computadores e usuários da Internet. Essa medição se faz em termos de raça, gênero, idade, deficiência, localização e renda entre grupos específicos dentro de cada país. É difícil entender completamente a exclusão digital, as soluções propostas e o impacto real que ela exerce quando existem múltiplas definições do problema, pontos de vista conflitantes sobre a melhora ou piora da situação e várias opiniões sobre os principais fatores que a afetam.

Diversos estudiosos vêm observando o desenvolvimento da inclusão digital e a evolução do uso da Internet no mundo. Os quadros abaixo relacionados apresentam dados importantes a respeito da questão:

Quadro 02 – Dados sobre a evolução da Internet

Continente	Usuários(k)	Usuários por 10k habitantes	Computadores pessoais por 100 habitantes
África	8.941,7	111,25	1,26
Américas	207.579,8	2.441,76	28,98
Ásia	211.392,8	584,75	4,43
Europa	167.883,4	2.099,69	21,14
Oceania	10.571,4	3.333,60	42,29
Mundo	606.369,1	994,01	9,87
(K=1.000)			

Fonte: UNIÃO INTERNACIONAL DE TELECOMUNICAÇÕES. Acesso global à internet por continente. 2002. Disponível em: <http://usinfo.state.gov/journals/itgic/1103/ijgp/gj08.htm>.

Quadro 03 – Países com mais gente na Internet

	País ou Região	Usuários de Internet	População (2005 Est.)	Penetração	Fonte	% Usuários del Mundo
1	<u>Estados Unidos</u>	203,576,811	296,208,476	68.7 %	Nielsen//NR Sept/05	20.9 %
2	<u>China</u>	103,000,000	1,282,198,289	7.9 %	CNNIC June/05	10.6 %
3	<u>Japão</u>	78,050,000	128,137,485	60.9 %	C+I+A Mar./05	8.0 %
4	<u>Alemanha</u>	47,127,725	82,726,188	57.0 %	Nielsen//NR June/05	4.8 %
5	<u>Índia</u>	39,200,000	1,094,870,677	3.6 %	C.I.Almanac Mar./05	4.0 %
6	<u>Reino Unido</u>	37,800,000	59,889,407	63.1 %	ITU Oct./05	3.9 %
7	<u>Coréia do Sul</u>	32,570,000	49,929,293	65.2 %	KRNIC Dec./04	3.3 %
8	<u>Itália</u>	28,870,000	58,608,565	49.3 %	ITU Sept./05	3.0 %
9	<u>França</u>	25,614,899	60,619,718	42.3 %	Nielsen//NR June/05	2.6 %
10	<u>Brasil</u>	22,320,000	181,823,645	12.3 %	C+I+A Mar./05	2.3 %
11	<u>Rússia</u>	22,300,000	144,003,901	15.5 %	C.I.Almanac Mar./05	2.3 %
12	<u>Canadá</u>	20,450,000	32,050,369	63.8 %	C.I.Almanac Dec./03	2.1 %
13	<u>México</u>	16,995,400	103,872,328	16.4 %	AMPCI Oct./05	2.3 %
14	<u>Espanha</u>	16,129,731	43,435,136	37.1 %	Nielsen//NR Sept/05	1.7 %
15	<u>Indonésia</u>	15,300,000	219,307,147	7.0 %	C.I.Almanac Mar./05	1.6 %
16	<u>Taiwan</u>	13,800,000	22,794,795	60.5 %	C+I+A Mar./05	1.4 %
17	<u>Austrália</u>	13,991,612	20,507,264	68.2 %	Nielsen//NR Sept./05	1.4 %
18	<u>Holanda</u>	10,806,328	16,316,019	66.2 %	Nielsen//NR June/04	1.1 %
19	<u>Polônia</u>	10,600,000	38,133,891	27.8 %	C-I-A Mar./05	1.1 %
20	<u>Turquia</u>	10,220,000	26,500,699	13.9 %	ITU Sept./05	1.1 %
TOP 20 Países		768,722,506	4,022,907,484	19.1 %	IWS - Nov./05	79.0 %
Resto do Mundo		204,105,495	2,397,195,238	8.5 %	IWS - Nov./05	21.0 %
Total de usuários no mundo		972,828,001	6,420,102,722	15.2 %	IWS - Nov./05	100.0 %

Fonte: INTERNET WORLD STATISTICS. Disponível em: www.internetworldstats.com.

A Internet, reconhecidamente, representa um contexto de infinitas oportunidades. Nunca houve tanta informação disponível, mas essa crescente disponibilização não tem se refletido no seu acesso e uso pela maioria da população brasileira.

Num país em que o índice de analfabetismo é constrangedor, a inclusão digital ainda não chegou para a maior parte da população onde uma grande parcela não tem acesso sequer à telefonia básica, apesar do crescimento das telecomunicações. A exclusão digital caminha junto com a social, atingindo as pessoas de menor escolaridade, os negros e os moradores das áreas geográficas menos desenvolvidas do país.

No Brasil, são cerca de 19,3 milhões de internautas, em sua maioria, residentes em centros urbanos e pertencentes às classes dos que podem pagar pelos serviços de telefonia e conexão, além do computador. Uma sociedade, que se pretende da informação, não pode ser constituída por apenas 10,8% (situação brasileira) que tem acesso à maior rede de informações.

Pesquisa realizada pela Fundação Getúlio Vargas¹, com dados dos censos de 2000 e 2001, confirma que o acesso à Internet concentra-se nos seguimentos com maior renda, no meio urbano e nos estados mais ricos da Federação. Dentre os Estados da Federação mais incluídos digitalmente, em termos proporcionais estão o Distrito Federal (23,87), São Paulo (17,98) e Rio de Janeiro (15,51). Os menos incluídos são Maranhão (2,05), Tocantins (2,76) e Piauí (2,78).

As barreiras à inclusão digital incluem preços de computadores, softwares, disponibilidade e custo de conexões e de provedores de serviços, além de fatores educacionais e culturais, associado à concentração de renda e baixo poder aquisitivo. O grupo mais pobre da população não tem recursos para comprar um computador e, menos ainda para pagar uma conta de telefonia fixa de um provedor de Internet. Os componentes não-tecnológicos (educacionais, culturais, comportamentais) são tão relevantes quanto à infra-estrutura de Tecnologia da Informação.

Neste contexto, a exclusão digital deve considerar as várias dimensões das desigualdades sociais, e não ser tratada dentro de um processo isolado, pois, restringir apenas aos aspectos tecnológicos de informação não resolve os problemas sociais.

Um outro centro de decisões, que afeta o campo de atividades de luta contra a exclusão digital, é a Agência Nacional de Telecomunicações - Anatel. Criada dentro do processo de

¹ A pesquisa utilizou os dados fornecidos pelo IBGE (2000).

privatização das empresas de telefonia, para promover a concorrência e a diminuição de preço dos serviços, preservar os interesses dos investidores e acionistas, assegurar o respeito aos termos contratuais e garantir os serviços de telefonia, é responsável pela regulação e fiscalização do sistema de telecomunicações e pela execução de Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicação - Fust. O objetivo do Fust é financiar gastos com a universalização de pontos de acesso comercialmente não viáveis, pontos que se encontram fora das metas de universalização de infra-estruturas estabelecidas para as empresas concessionárias. Os recursos do Fust originam-se, da contribuição de 1% da receita operacional bruta das empresas prestadoras de serviços de telecomunicações, de tv por assinatura e de 50% de recursos arrecadados pelo Fundo de Fiscalização das Telecomunicações - Fistel, que inclui recursos recebidos pela outorga de concessões de telecomunicações e multas. O Ministério das Telecomunicações é responsável pela definição das grandes linhas e prioridades de utilização dos recursos do Fust e a Anatel é responsável pela operacionalização e fiscalização.

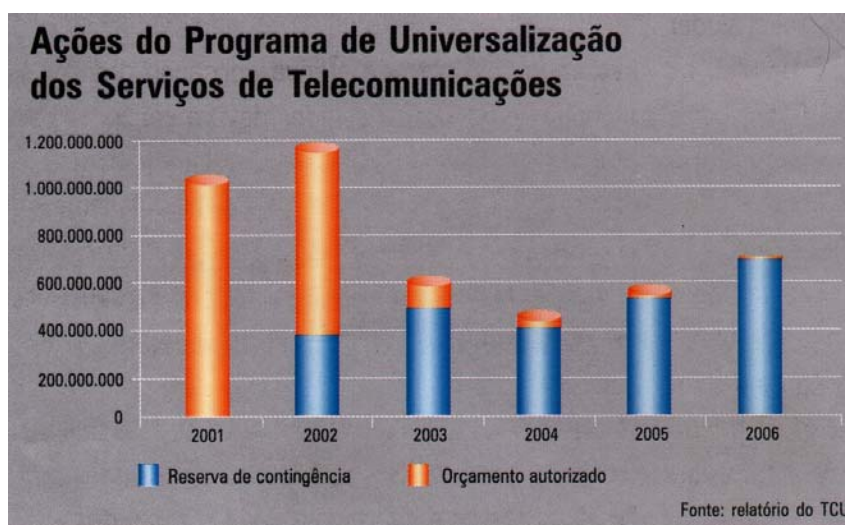
A revista AREDE - Tecnologia para a inclusão social traz, em seu número 10, diferentes matérias que tratam da Lei do Fust em vigor, os recursos só podem ser aplicados no provimento de serviço de telecomunicações em regime público, por concessionária de serviço público, ou seja: só pelas concessionárias de serviço de telefonia fixa. Podem ser aplicados ainda de acordo com o recente acórdão do Tribunal de Contas da União, ocorrido em dezembro de 2005, para a implantação de redes digitais em escolas e Bibliotecas Públicas, postos de saúde, unidades de segurança pública, etc., desde que seja criado um novo serviço de telecomunicações a ser oferecido em regime público, por meio de concessão.

Dias (2006), em seu artigo Relatório do TCU tira o Fust da geladeira, traz informações que, em 2001, os recursos da ordem de R\$ 1,2 bilhão, foram colocados no orçamento da União, mas acabaram não sendo utilizados, porque a licitação lançada pela Anatel para a conexão de escolas e

Bibliotecas Públicas, postos de saúde, unidades de segurança pública e áreas de fronteira foi contestada junto ao TCU e acabou anulada.

O contingenciamento começou em 2002, com quase R\$ 400 milhões, sendo aumentado ano a ano, conforme o gráfico abaixo:

Gráfico 01 – Relatório 2005



Fonte: TCU – Relatório 2005.

A operacionalização do Fust tem apresentado dificuldades e, até 2003, os projetos associados a ele não tinham saído do papel e seus recursos tinham sido contingenciados pelo governo federal para assegurar os superávits orçamentários. Em função disto, a promessa do Proinfo de informatização às escolas do Ministério da Educação, não foi cumprido. Muitas escolas, por iniciativas próprias e com programas de parcerias, decidiram buscar novas formas de operacionalizar a proposta. Das 168.467 escolas públicas brasileiras que oferecem o ensino médio e fundamental, 14.773 estava conectada à rede, o que representa 8.76% de escolas conectadas (Fonte Inep/MEC).

Segundo pesquisa da Unesco (2004), é muito elevado o número de docentes que não possuem acesso digital: quase 90% nunca participavam de lista de discussão através do correio eletrônico,

quase 60% nunca utilizavam o correio eletrônico e perto de 60% nunca navegavam na Internet. Há que se considerar que muitos professores, em virtude da baixa remuneração, não possuem muitas condições financeiras para adquirir e manter uma infra-estrutura mínima de acesso ao conhecimento em meio digital.

A Anatel não possui nem os instrumentos, nem a capacitação interna para implementar e fiscalizar o uso do Fust o que pode levar a um conflito de interesses entre a exigência de isenção na função reguladora e as exigências das políticas necessárias à efetiva implantação de acesso universal.

Recentemente, foi lançado o *FUST Já!*, uma iniciativa organizada pela sociedade civil, por meio de uma frente de entidades lideradas pelo Comitê de Democratização para a Informática – CDI, pela Rede de Informações para o Terceiro Setor - RITS, pelo Movimento pelo *Software Livre*, Coletivo Digital, Fase, Viva Rio e entre outras entidades para pressionar a liberação dos recursos do Fundo de Universalização das Telecomunicações e estabelecer uma gestão democrática e transparente para a aplicação do dinheiro, que já somam quatro bilhões em cinco anos, conforme reportagem na revista AREDE: tecnologia para a inclusão social, 2006, n. 10.

Para isto, é preciso construir uma agenda que leve em conta os aspectos legais do Fust e que concilie as demandas dos projetos de inclusão digital com os interesses da sociedade, em relação aos serviços públicos, especialmente nas áreas de educação, cultura e saúde.

O entendimento da tecnologia como gênero de primeira necessidade, para promover a inclusão social, ainda enfrenta a questão da sustentabilidade, ou da falta de recursos, nos projetos em operação no país. São cerca de 350 os telecentros nos programas governamentais e a maioria deles estão na região sudeste, em particular em São Paulo.

O modelo básico consiste de em uma sala com dez micros, conexão à Internet em alta velocidade, funcionários e monitores aptos a apoiar os usuários, desenvolvimento de atividades comunitárias, alfabetização digital com cursos de microinformática que permitem o contato inicial

com o micro. Para driblar as restrições orçamentárias, os governos tentam atrair parceiros privados, e em casos extremos, buscam modelos auto-sustentáveis.

Para Sérgio Amadeu, ex-presidente do Instituto Nacional de Tecnologia da Informação - ITI, todas as dificuldades derivam de “apenas duas grandes barreiras: falta de vontade política e custo de acesso Internet”. Ele defende a idéia de que a inclusão digital precisa se transformar em política pública.

De acordo com Sorj (2003, p.16), a exclusão digital implica diversas dimensões, cada uma com seu impacto específico sobre a desigualdade social: a existência de infra-estruturas físicas de conexão (via telefone, satélite, rádio, tv a cabo); o acesso a equipamentos e à conexão individual (computador com modem, linha ligada ao provedor); a alfabetização digital, a capacitação intelectual (treinamento do uso do computador e da Internet); e o desenvolvimento de conteúdos específicos às necessidades dos setores mais pobres (utilização das informações disponíveis na Internet como fonte de conhecimento e desenvolvimento intelectual), mas a questão deve ser tratada sob uma perspectiva sistêmica pois o seu combate exige uma ação que atue simultaneamente nas diversas dimensões, opinião também compartilhada por Davenport (1988) ao salientar que a informação não pode ser considerada de maneira isolada.

Sorj (2003, p.22), vai além ao observar que o telefone celular é um excelente exemplo das diversas dimensões que devem ser levadas em conta quando analisamos o impacto social de um produto ou serviço consumido na sociedade contemporânea. Afirmar, ainda, que o consumo e uso dos recursos tecnológicos potencializam a qualidade de vida, a interação social, e a partir de um certo grau de disseminação, não os incorporar significa o ostracismo social, como não possuir um telefone ou não ter um *e-mail*.

É considerável que o uso dos recursos tecnológicos potencializa enormemente as chances para os trabalhadores informais, como é o caso do uso do aparelho celular que teve um grande aumento de consumo entre os grupos de baixa renda, que para diminuir custos, podem optar por

aparelho pré-pago ou de uso apenas para receber mensagens. Pintores, carpinteiros, motoristas, marceneiros, bombeiros rapidamente são localizados para realizar um serviço. De acordo com Sorj (2003, p.21), a expansão da linha celular no Brasil nos últimos anos passou de 800 mil linhas em 1994, para 32 milhões no final de 2002. De acordo com dados da Anatel, o número de telefones celulares atingiu um crescimento até agosto de 2006 de 20,2% em relação a 2005, provocando um salto de 78,94 milhões de aparelhos para 94,9 milhões. O dado apresenta uma densidade de 50, 8 celulares para cada cem habitantes, o que significa dizer que 1 em cada 2 brasileiros tem telefone celular. O uso do aparelho celular por essa categoria significa um instrumento importante para melhorar sua perspectiva de renda e trabalho.

Sob essa ótica o uso dos meios inteligentes de comunicação constitui um instrumento capaz de ajudar o Brasil a transpor obstáculos do nosso subdesenvolvimento e atacar de frente o grave problema de nossa exclusão social, por meio de um projeto amplo de responsabilidade social, aliado às iniciativas governamentais e da sociedade civil.

Neste contexto, tornam-se imprescindíveis estudos e empreendimentos para a adoção de políticas públicas voltadas para o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação, que promovam o crescimento social, econômico, cultural e político, que resulte em inclusão digital para todos os brasileiros e, ao mesmo tempo, contribua para que o país tenha condições para competir no mercado global, superando as desigualdades de informação ocasionadas pelos avanços tecnológicos.

6.1.2.2. FORMULAÇÃO DE POLÍTICAS PÚBLICAS CONTRA EXCLUSÃO DIGITAL

Num país de dimensões continentais como o Brasil, a realidade nacional constata que um terço da população vive em condições de extrema miséria, com baixos níveis de escolaridade, sem

acesso aos direitos mínimos como moradia, educação, transporte, saúde, trabalho, renda e informação. É neste quadro que se insere a exclusão digital.

A expressão “exclusão digital”, seus sinônimos (brecha digital, infoexclusão, divisão digital, etc.) e seus correspondentes na língua inglesa (*apartheid* digital, *digital gap*, *digital divide*), têm sido relacionados ao não acesso às tecnologias de informação e comunicação, o que tem se tornado uma medida de exclusão digital. Órgãos de pesquisa, em geral, têm se utilizado desse parâmetro para medir a exclusão.

Os excluídos digitais estão à margem da sociedade em rede – muitos têm chamado tal fenômeno de analfabetismo digital. Necessário se faz que a ciência e a tecnologia sejam utilizadas como ferramentas para mudar o cenário dessas desigualdades sociais, com projetos e ações governamentais e institucionais para que a população possa usufruir dos seus benefícios.

No Brasil, a Internet é concentrada nas classes A e B. Os números da classe A, são de primeiro mundo e corresponde a menos de 4% da população brasileira. A classe E, que reúne quase 32% da população brasileira, apenas 0,5% tem acesso à Internet, de acordo com os dados da Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios (PNAD 2003), desenvolvida pelo Instituto de Geografia e Estatística do Ministério do Planejamento.

De acordo com esta pesquisa, cerca de 68% da população brasileira está nas classes D e E e, praticamente, não tem acesso à Internet. Na Europa e nos Estados Unidos, 75% das casas têm computador e 67% têm acesso à Internet.

Esses dados têm sido fundamentais para que o Estado reflita sobre a sua posição, quanto aos índices de inclusão informacional, bem como formas de interferência para garantir ao cidadão acesso à comunicação em rede, como forma de consolidar a cidadania, combater a pobreza, promover a inclusão social e digital, aprimorar a relação entre o cidadão e o poder público e fortalecer o desenvolvimento nacional.

Neste aspecto, o governo federal vem procurando mudar o quadro de exclusão digital que se desenvolve ao longo das últimas três décadas. Diversas iniciativas vêm surgindo com o intuito de democratizar o acesso às tecnologias. No ano de 1999, houve o lançamento da política de informação com o Programa Sociedade da Informação no Brasil - Socinfo que, em 2000, produziu um excelente documento: o “Livro Verde – Sociedade da Informação no Brasil, por meio do Ministério da Ciência e Tecnologia do Governo Federal, em que se mapeou a situação do país, com sugestões e metas de políticas específicas que incentivassem as iniciativas nessa linha, como o primeiro telecentro em nosso país, criado em 1996, em Santa Catarina.

O Mapa de Exclusão Digital no Brasil, publicado em 2003 pela Fundação Getúlio Vargas em parceria com o Comitê para a Democratização da Internet - CDI foi outro importante documento sobre o assunto que se constituiu num relatório pioneiro na questão. Seu propósito principal foi “discutir as bases de um sistema integrado de ações voltadas à conquista da sustentabilidade no combate à miséria através da inclusão digital” (Neri, 2003, p.6). Entre as conclusões alcançadas pelo estudo, destaca-se a contribuição das informações para os aspectos econômicos e sociais das populações integradas à era digital. Esse mesmo autor acredita que

a inclusão digital representa um canal privilegiado para equalização de oportunidades da nossa desigual sociedade em plena era do conhecimento. Ela é cada vez mais parceira da cidadania e da inclusão social, do apertar do voto das urnas eletrônicas aos cartões eletrônicos do Bolsa-Escola, passando pelo contato inicial do jovem ao computador como passaporte ao primeiro emprego.

Os resultados destes documentos serviram para subsidiar o governo brasileiro, na elaboração de modelos relevantes quanto à questão, que foram incluídos em seus programas interministeriais destacando-se: o Projeto Casa Brasil; o MDIC- GSAC-Governo Eletrônico, TV Digital e PC Conectado, no âmbito do Ministério das Comunicações e dos Programas de Tecnologia da Informação e no âmbito do Ministério da Ciência e Tecnologia -GSAC; o Programa Computador para Todos, com isenção tributária do PIS e Confins; o Programa Telecentros de Informações e Negócios, que ajudam na formação e empreendedorismo dos brasileiros, em parceria entre o

Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome e o Ministério do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, ajuda a combater a exclusão digital e social no país cuja meta foi implantar 3.000 Telecentros em 2006.

A Caixa Econômica Federal, a Fundação Banco do Brasil e diversas outras Instituições Públicas, privadas e ONG's, têm sido parceiras na luta contra a exclusão digital.

Na iniciativa privada, a experiência com inclusão digital mais significativa é a do Comitê para a Democratização da Informática - CDI, uma ONG fundada no Rio de Janeiro em 1995 pelo empresário Rodrigo Baggio, que já capacitou 263 mil pessoas de baixa renda, em 617 Escolas de Informática e Cidadania – EIC, localizadas em 10 países, sendo que 92% em 19 estados brasileiros.

Quintanilha (2006), em seu artigo “Aulas de incluir: como se forma um educador” informa que o CDI conta com 1.768 educadores digitais, distribuídos em 797 EICs no Brasil e 173 no exterior. Diz, ainda, que os educadores recebem capacitação quanto aos conteúdos sócio-políticos, psicopedagógicos e introdução à informática, aspectos de cidadania, com ênfase em governança eletrônica e *software* livre. Temas locais também fazem parte da discussão. Vários empreendimentos estão sendo viabilizados para capacitar gestores e educadores de telecentros. A Universidade de Brasília, em parceria com o Ministério do Desenvolvimento, da Indústria e do Comércio Exterior – MDIC está preparando curso de ensino à distância para gestores de telecentros, com carga horária de 360 horas de duração.

As redes dos telecentros estão se consolidando e se aprimorando com *softwares* de gerenciamento que permitirão o uso de aplicativos para vídeoconferência, ensino à distância e ambientes colaborativos.

Evidencia-se, portanto, a oportunidade de construção de modelos de integração e ações compartilhadas de inclusão digital, onde os aspectos a serem contemplados incluem ações da

ampliação do acesso, capacitação em larga escala e geração de conteúdos para a inclusão digital de parcelas da população menos favorecidas e excluídas do setor produtivo.

Esta sinergia de ações constitui-se como mola propulsora para mudar este cenário e buscar caminhos para ultrapassar as barreiras existentes com políticas públicas de responsabilidade social competentes. É a necessidade de transformar a inclusão digital em política pública sendo entendida como uma prioridade, visto que o direito de acesso à informação tem sido tratado como uma questão de cidadania. Silveira (2003, p.30) reforça a idéia ao acrescentar que esse acesso “deve ser provido por determinações governamentais em combinação com a iniciativa privada, organizações não-governamentais e administração pública federal, estadual e municipal, para que se alcance os resultados desejados, com ênfase nessa última, por ser a célula mais importante no sentido de capacidade de influência e penetração nas diversas regiões do país”.

Sorj (2003, p. 73) traz uma excelente contribuição, neste aspecto, ao afirmar que a crescente complexidade associada à luta contra a desigualdade social sugere novos desafios ao planejamento estratégico das ações governamentais e aos formuladores de políticas sociais as quais devem ser consideradas:

- Os países em desenvolvimento devem levar em consideração o caráter dinâmico da exclusão digital para que os países que não se encontram no núcleo central de geração de tecnologia desenvolvam pelo menos uma capacidade de análise estratégica defensiva;
- As políticas públicas devem coordenar o desenvolvimento de infra-estruturas, com o objetivo de aumentar as sinergias entre as redes físicas, estradas, linhas elétricas, telefonia e fibra ótica;
- As políticas devem assegurar a coerência, a integração, a segurança e a interoperacionalidade das ações dos diferentes serviços públicos, racionalizando custos e coerência das ações do governo;

- Urgências nas tarefas não devem servir de justificativas de forma precipitada em áreas que exigem experiência-piloto, adequação às condições locais, treinamento de usuários, como é o caso de instalação de telecentros e Internet nas escolas;
- Investimentos e acessos coletivos devem ser acompanhados de capacitação humana local;
- Formulação de políticas que assegurem o desenvolvimento de telecentros, cujos modelos deverão se adaptar aos diversos contextos locais.

Nesta mesma linha de ação, Peters, citado por Miranda e Mendonça (2005), a Bridges.org., uma organização internacional não governamental com sede na cidade do Cabo, África do Sul, traz uma contribuição importante e que merece ser observada. A Organização promove o uso eficaz de TIC no mundo a fim de reduzir a pobreza e melhorar a vida do indivíduo, famílias e comunidades. Ele chama isso de acesso real à TIC, e seu trabalho identifica 12 fatores inter-relacionados que determinam se a TIC pode ser usada efetivamente pela população, a seguir:

- Acesso Físico: A tecnologia está disponível e acessível a todas as pessoas e organizações?
- Tecnologia Adequada: A tecnologia disponível é adequada às necessidades e condições locais? Qual é a tecnologia adequada considerando o que as pessoas precisam e como querem usá-la?
- Preço acessível: A tecnologia está disponível a um preço acessível à população?
- Capacitação: A população tem a capacitação e os conhecimentos necessários para o uso efetivo da tecnologia? Ela sabe como utilizar a tecnologia e conhece o seu potencial de uso?
- Conteúdo relevante: Está disponível um conteúdo local relevante, especialmente em termos de linguagem?

- Integração: A utilização da tecnologia é um ônus na vida das pessoas ou está integrada às suas rotinas diárias?
- Fatores socioculturais: Há restrições à utilização da tecnologia com base em gênero, raça, ou outros fatores socioculturais?
- Confiança: As pessoas confiam na tecnologia e compreendem as implicações de seu uso, por exemplo, em termos de privacidade, segurança ou cibercrime?
- Estrutura jurídica e normativa: As leis e regulamentações limitam o uso da tecnologia? É preciso proceder à mudança para criar um ambiente que estimule o uso da tecnologia?
- Ambiente econômico local: O ambiente econômico local é propício ao uso da tecnologia? A tecnologia faz parte do desenvolvimento econômico local?
- Ambiente macroeconômico: O uso da tecnologia é limitado em razão do ambiente macroeconômico do país ou região, por exemplo, em termos de falta de regulamentação, questões de investimento e questões trabalhistas?
- Vontade política: Existe vontade política da parte do governo para promover a integração tecnológica de toda a sociedade? E apoio popular para o processo de tomada de decisão do governo?

É preciso que o Estado, consciente desta realidade, estabeleça políticas públicas para a superação das desigualdades informacionais, no intuito de consolidar os direitos à cidadania digital, ao reconhecer que a exclusão amplia a miséria e dificulta o desenvolvimento humano.

Estas considerações são relevantes na formulação de políticas públicas sociais para a inclusão digital. Diversos aspectos importantes, muitas vezes não são observáveis, comprometendo consideravelmente as propostas que já nascem fadadas à morte. O compartilhamento de ações é um fator importante, que deve ser considerado no sentido de ressaltar a inclusão e equiparação de oportunidades para a população brasileira, respeitando os conceitos de diversidade em sua totalidade.

Neste sentido, ações colaborativas facilitam o conhecimento das realidades locais e as formas de interferência, tornando viável a sustentação de projetos de inclusão digital. Esse tipo de preocupação deve ser uma constância do governo no momento de pensar, planejar e instituir políticas e programas de inclusão social e combate à pobreza.

Assim sendo, a velocidade da inclusão deve ser um fator decisivo para que a sociedade esteja preparada o suficiente para as novas exigências da era tecnológica. Somente com um novo pacto social será possível aproveitar o potencial transformador das novas tecnologias da informação e da comunicação para construir uma sociedade mais inclusiva e democrática.

6.1.2.3. TELECENTROS COMUNITÁRIOS

A Inclusão Digital entra na pauta das políticas públicas, na proporção em que avança o governo eletrônico. Traduzidas na criação de telecentros estaduais e municipais, elas surgiram no ano 2000, como pré-requisito obrigatório e consequência dos investimentos em governo eletrônico. Os gestores entenderam que a oferta desses serviços públicos por via eletrônica, sem a inclusão das pessoas no acesso à Internet, só poderia conduzir uma piora na qualidade de vida da grande maioria da população excluída da tecnologia.

Para assegurar esse comprometimento, a Câmara Técnica de Inclusão Digital do governo federal negociou a vinculação de financiamentos destinados à modernização de estados e municípios à exigência de aplicação de uma contrapartida percentual em inclusão digital.

Adotando-se, para esse artigo, uma definição de Darelli (2003, p.26), o telecentro é um “centro de atendimento coletivo que oferece serviços, em regime de parcerias, aos diversos segmentos da sociedade da área urbana e da área rural, utilizando facilidades de telecomunicações e de informática e atuando como agente de desenvolvimento econômico, político e sócio-cultural.”

Darelli (2003, p.23), acrescenta ainda que

O telecentro é um centro de alta tecnologia que permite oferecer atividades informatizadas como serviços públicos, comerciais e sociais para toda a população em geral, servindo de grande apoio ao processo educativo local. De acordo com a finalidade de um telecentro é “exatamente: transformar, não a nossa vida doméstica, nas determinadas áreas da nossa vida em sociedade”. É um conceito, antes de ser um ‘negócio’. É uma proposta que enseja novos paradigmas que buscam integrar esforços, neste caso: tecnologia, serviços, demandas sociais, empresas, novidades, etc, [...], que visa como resultado a satisfação social.

Tal proposição é compartilhada por Martini, ao salientar que o telecentro é mais do que um local de acesso à Internet, é um espaço de cidadania e cultura digital caracterizado pela existência de um telecentro comunitário – um novo conceito de espaço para inclusão social, sendo assim, uma estrutura de trabalho onde os cidadãos podem realizar projetos comunitários, culturais, profissionalizantes e educacionais.

Além de um local de aprendizado (oficinas em processo constante de aperfeiçoamento e diversificação, e não só de noções básicas da microinformática), o telecentro deve propiciar o surgimento de cooperativas, grupos de teatro, alternativas de geração de renda, debates comunitários, ações que fortaleçam a economia local – o que explica a relevância da parceria comunitária.

Deve ser também um espaço para formar educadores sociais que atuem nos telecentros para ajudando crianças, jovens, adultos e idosos a lidar com as tecnologias da informação, a desenvolver cidadania e capacitação para o mercado de trabalho.

Partindo do pressuposto que o telecentro é uma estrutura viável para a disseminação tecnológica no processo de inclusão informacional, passa a merecer uma melhor atenção dado ao seu recente surgimento, posto que “o enfoque contemporâneo busca a valorização das questões sociais da informação, valorizando os sujeitos sociais, como agentes produtores e consumidores de informação.” (SARACEVIC, 1996, p. 47).

Borges (2002, p.39) observa que as tendências emergentes colocam o indivíduo como agente ativo na construção do significado das situações com as quais se depara:

O indivíduo deixa de ser considerado como receptor passivo de informação, passando a ativo, na interação entre a estrutura de informação e a sua estrutura conceitual própria. Os focos deixam de ser os sistemas e a tecnologia da informação, passando aos usuários como indivíduos em contínua interação com o meio e com outros indivíduos.

Aliada a essas iniciativas, o Governo Federal está apostando em um outro programa: Computador para Todos, que tem como principais pilares:

- a isenção de tributos, tais como o Programa de Integração Social – PIS, Contribuição para Financiamento da Seguridade Social – Cofins;
- a elaboração de uma configuração mínima;
- a utilização de software livre como o Linux (também chamado de código aberto);
- ampliação do crédito.

O público alvo do programa é formado por 4,5 milhões de brasileiros com renda familiar de três a sete salários mínimos. A configuração básica deverá atender ao máximo a demanda dos usuários, além do acesso à Internet e suporte operacional acima do previsto pelo Código de Defesa do Consumidor. O programa deverá atender também escolas, prefeituras e microempresas que também vivem à margem do mundo digital.

Com a redução dos impostos para favorecer a inclusão digital a preços populares, o PC tornou-se a vedete das vendas para os lojistas que aderiram ao programa Computador para Todos. As vendas, além de aquecer o mercado, inibiram o contrabando e fizeram com que milhares de pessoas tivessem o aparelho em casa. Desde o mês de julho de 2005, os equipamentos estão sendo vendidos com 10% da redução dos preços, repassando para o consumidor a isenção do PIS e Cofins.

Segundo dados de uma Pesquisa Domiciliar, 62% das aquisições de microcomputadores foram à vista, enquanto 31.2% foram adquiridas a prazo.

O que se objetiva tão somente é o uso livre da tecnologia da informação, com a ampliação da cidadania, o combate à pobreza, a garantia da privacidade e da segurança digital do cidadão, a inserção na sociedade da informação e o fortalecimento do desenvolvimento local.

Diversos empreendimentos institucionais e empresariais vêm constituindo em seu processo de implantação um projeto de convergência para a superação de barreiras digitais pelo uso intenso das tecnologias de informação e comunicação. De acordo com Silveira (2003), o tema exclusão digital tem ganhado notoriedade nos projetos de políticas públicas governamentais.

Em 2003, o governo brasileiro, incluiu em seu programa interministerial de governo eletrônico, um comitê técnico para inclusão digital. Alguns modelos são relevantes como o Projeto Casa Brasil, um dos mais ousados de inclusão social no Brasil. Mais que um local de acesso a Internet, a Casa Brasil é um espaço de cidadania e cultura digital, caracterizada pela existência de Telecentro Comunitário, com 10 a 20 computadores conectados em banda larga, espaço cultural, ponto para produção multimídia, rádio comunitária, banco popular, banco postal e núcleos de informação tecnológica, com laboratórios de ciência e tecnologia e desenvolvimento de cursos profissionalizantes e educacionais.

O Projeto Casa Brasil reúne esforços de vários ministérios, órgãos públicos, bancos e empresas estatais para levar inclusão digital, cidadania, cultura, e lazer às comunidades de baixa renda. O acesso à tecnologia e ao conhecimento oferecido pelo programa Casa Brasil prevê diferentes contribuições para a preparação dos cidadãos de forma a contribuir e enfrentar os desafios do mundo global e emergente.

Composto por um conselho gestor, a Casa Brasil têm sua co-gestão formado pelos membros eleitos pela comunidade local onde está instalado, para fiscalizar o seu funcionamento e sugerir melhorias.

O Programa Governo Eletrônico apresenta também um componente de inserção do país no contexto da chamada nova economia e da sociedade da informação, com a promoção da inclusão digital mediante a implantação e a manutenção de Telecentros em municípios mais carentes.

Este empreendimento social busca evitar que as tecnologias de informação aprofundem as desigualdades socioeconômicas tão persistentes nos dias atuais possibilitando acesso livre a Internet, a capacitação dos cidadãos em tecnologia da informação. Constitui-se em um espaço para a produção radiofônica comunitária, unidade bancária, espaço cultural, núcleos de informação tecnológicos e módulos de presença de Órgãos Federais.

Em dezembro de 2005, o ministro do Desenvolvimento, Indústria e Comércio Exterior, Luiz Fernando Furlan e o ministro Desenvolvimento Social e Combate a Fome, Patrus Ananias, anunciaram mais de 1.000 Telecentros de Informações e Negócios habilitados para funcionamento em todo o País. “O Brasil precisa capacitar as pessoas: sem isso não há desenvolvimento”, disse o ministro Furlan, acrescentando que “o grande desafio é preparar os brasileiros para serem os protagonistas do desenvolvimento no século XXI”.

O ministro Patrus Ananias ressaltou que esse trabalho de inclusão digital mostra que nem todos os programas do governo são assistencialistas. “Os Telecentros de Informação e Negócios ajudam na formação e empreendedorismo dos brasileiros, e a parceria entre o MDS e o MDIC ajuda a combater a exclusão digital e social no País”, ressaltou Patrus Ananias.

Fruto de diversas parcerias, o programa vem sendo conduzido pela Secretaria de Tecnologia Industrial, do MDIC, sob a coordenação do secretário Jairo Klepacz, que aproveitou a oportunidade para lançar a meta de 3.000 telecentros para 2006. “Ainda este ano, três novas parcerias serão firmadas. A primeira com a Intel – para recuperação e instalação de equipamentos, primeiramente em Minas Gerais, Goiás e no Distrito Federal. As outras duas são com a Microsoft, que disponibilizará conteúdos por meio de software gerencial, e com a Shering, que doou 150 computadores *Palm Top* para conexão empresarial”, adiantou o secretário. A Caixa Econômica

Federal doou 6.600 microcomputadores para o programa e esse número deve aumentar para 9.690 até o final do ano.

Segundo a Lei de Moore, a cada 18 meses o preço dos computadores cai a metade, abrindo espaço para a doação como vem ocorrendo com o Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal que, ao renovar o seus parques de computadores, têm apoiado, nos últimos anos, programas de inclusão digital para comunidades carentes e diversas instituições sociais como bibliotecas, centros de desenvolvimento social, ongs, e outros. A Caixa Econômica no ano de 2003 renovou 25 mil computadores e no ano de 2005 está prevista uma nova substituição.

Em todas as iniciativas observadas, combater a exclusão digital é o objetivo central dos telecentros instalados em diversas partes do país. Trata-se de alternativas para capacitar a população brasileira, qualificar profissionalmente os trabalhadores, aprimorar a relação entre o cidadão e o poder público, abrindo assim caminho para a construção da cidadania digital para evitar que as tecnologias da informação aprofundem as desigualdades socioeconômicas. O diferencial dos Telecentros Comunitários, em relação a outros projetos de inclusão digital, é a sua forte ênfase no uso dos computadores como instrumento de inclusão social.

6.2. A BIBLIOTECA PÚBLICA E A INCLUSÃO DIGITAL

Durante séculos, os conhecimentos foram transmitidos de geração em geração por meio da tradição oral. De repente, com a televisão e o computador, estão sendo criadas gerações que, no espaço de uma vida, passam da cultura oral diretamente para uma nova forma de cultura: a visual. É nesse espaço que as oportunidades se abrem para desenvolver o hábito da difusão da leitura e da informação.

No caminho percorrido desde inscrições rupestres, tábuas de argila, papiro, pergaminho, papel, livro, computador, CD-ROM, até o surgimento da Internet e dos *E-Books*, a utilização da

tecnologia foi e, ainda é hoje, uma constante, seja viabilizando a descoberta de novas formas de codificação ou possibilitando que novos meios surjam de acordo com as necessidades do homem.

A tecnologia da escrita foi usada, desde o começo, como instrumento de poder. Claude Lévi-Strauss tem uma frase muito forte ao afirmar que a escrita “era usada para facilitar a escravidão de outros seres humanos”. Desde o começo, a escrita esteve associada com a estruturação das sociedades, a formação de hierarquias internas e de supremacia externa.

Na antiguidade, a Biblioteca de Alexandria que chegou a ter cerca de 700.000 volumes reuniu o conhecimento no mais ambicioso projeto cultural da humanidade por volta do século III ou IV a.C. Os livros e as idéias não era apenas armazenados, mas eles eram traduzidos, copiados, estudados e divulgados.

A leitura e o livro caminharam. Na Idade Média, a cópia era uma arte, os livros e as bibliotecas eram preciosidades e privilégio de poucos. As grandes bibliotecas das primeiras universidades, como a Sorbonne, tinham umas poucas centenas de exemplares. Foi quando surgiu a criação de Guttemberg, ou seja, a invenção da imprensa, por meio da qual começaria a difusão do conhecimento, e, pouco a pouco, o ler e o escrever foram se encontrando. O papel fora o primeiro aporte tecnológico e a imprensa, o início da globalização, pois desta maneira, as invenções e as novas idéias, tanto no campo político, científico, religioso, etc., tiveram uma difusão muito mais acelerada. Isto já passa a ocorrer com maior intensidade no período da expansão marítima de portugueses e espanhóis.

O principal feito da prensa de Guttemberg não foi exatamente a popularização da informação, pois, afinal, a maioria da população não sabia ler, e assim continuou sendo. Contudo, propiciou a quebra do monopólio e do controle da Igreja sobre a informação.

Desta forma, a elite leiga começou a “pensar por conta própria”. Ler passou a ser uma necessidade para a elite governante, que desenvolveu a partir daí, novas formas de organização política, econômica e social. A criação da imprensa por Guttemberg assinala um momento de

transição na transmissão do conhecimento que enterrou de vez a idéia do livro como tesouro e patrimônio material, permitindo que textos fossem reproduzidos de forma mais rápida e a um custo menor. Deste modo, a circulação da informação e de idéias foi desenvolvida.

A transformação estabelecida pela invenção de Gutemberg, também possibilitou a construção de coleções particulares, como afirma MILANESI (1993, p.21):

As Bibliotecas deixaram de ser tesouros para se tornarem serviços e os livros perderam o seu valor material para se tornarem material de consumo, tornando-se domésticos. Os cidadãos passaram a formar bibliotecas em suas casas, como formavam os reis pré-Gutemberg.

O livro de Gutemberg, o de papel impresso com tinta, é a maior invenção tecnológica da humanidade. O livro tem sido e ainda é um elemento civilizatório por excelência. É assim desde os primeiros registros da escrita até hoje.

O século XVI marcou o início da imprensa e, conseqüentemente, a multiplicação dos livros, devido a isso as Bibliotecas de utilidade pública proporcionaram um maior acesso à informação, deixando de ser um privilégio de poucos.

A partir da Idade Moderna, a Biblioteca passou a gozar do estatuto de instituição leiga, civil, pública e aberta, tendo seu fim em si mesma e começando a responder às novas necessidades, o que implicou em maior democratização do saber.

A Biblioteca sofreu ainda fortes transformações históricas, quanto à sua utilização e função. Através da Revolução Francesa, foi possível observar a transferência de grandes coleções, em sua maioria pertencente ao Estado e à Igreja, para o povo. “A Revolução Francesa tirou os livros das mãos dos nobres colocou-os à disposição da maioria”. (MILANESI,1993, p.21)

Nos séculos XVIII e XIX, as Bibliotecas sofreram transformações resultantes das mudanças sociais ocorridas com a revolução industrial que somadas com a evolução tecnológica, tiveram que acompanhar as mudanças tornando-se centros de informação dinâmicos, para oferecer aos usuários soluções rápidas e eficientes no acesso às informações (SAAD; CARMO; VILLELA,

2004). Assim, a biblioteca deixou de ser o único meio de coleção pública passando a funcionar como serviço oferecido ao público.

Quanto à função da Biblioteca, experimentou-se num período pós-Revolução Industrial, uma tendência que foi se espalhando com a expansão do operariado e das sociedades modernas, ou seja, a biblioteca como uma forma de organização do saber, teve atrelado ao seu papel educativo, a função primordial de sistematização do acesso à informação. A Biblioteca passou a ser vista como um espaço de formação intelectual, aperfeiçoamento profissional e até mesmo, de transformação social.

Curiosamente, as línguas - que passaram milênios para se formar e séculos para encontrar sua expressão escrita - hoje, são substituídas por programas binários. Num pequeno cubo, que caberia na palma da mão, podem ser acumulados todos os livros que já foram escritos. Foi a evolução da escrita que trouxe a democracia do conhecimento, antes privilégio de escribas e membros da realeza. A sabedoria milenar já apontava o caráter libertador da educação. Através dela, e só através dela, a ascensão social pode se tornar igualitária, quando oferecida democraticamente a todos.

Os serviços prestados pela maioria das Bibliotecas atuais são os tradicionais selecionar, armazenar e disseminar informações. Porém, o ambiente onde são desenvolvidas estas atividades e a postura dos profissionais diretamente envolvidos no gerenciamento da informação, vem apresentando mudanças significativas, contudo muito lentas tendo em vista sua importância. Segundo tendências verificadas nas organizações de maneira geral, as bibliotecas estão sendo pressionadas a se adequarem a novos paradigmas, revendo o foco de suas atividades e objetivos.

Em meio a tantas mudanças provocadas pela evolução na transmissão do conhecimento, com influência direta nos meios informacionais e de comunicação, qual será o futuro da Biblioteca Pública de hoje?

As presenças das novas tecnologias da informação no cotidiano das Bibliotecas sugerem novas propostas de estudos de usuários, visando encontrar caminhos para entender suas necessidades informacionais, opinião compartilhada por Ferreira (2000, p.3), ao afirmar que “a Biblioteca Pública deve inserir-se no contexto paradigmático da sociedade da informação, adequando-se e promovendo ao cidadão o exercício da cidadania”.

Essa adequação contempla o discurso da inclusão digital que traz, subjacente, a necessidade da democratização da informação, através da Internet e a universalização do seu acesso e uso. A Internet representa um impacto na ampliação do conhecimento, sendo importante a atuação da Biblioteca Pública nesse sentido.

Figueiredo (1999, p.11) considera que

o mundo onde a profissão se insere, muda de tal maneira que uma nova visão se torna necessária [...] cada avanço tecnológico tem implicações maiores para os serviços de informação e, sem dúvida oferece acesso aperfeiçoado à informação e maior flexibilidade para seu uso.

Esta reflexão permite observar que as bibliotecas públicas brasileiras precisam perceber o seu nível de participação na operacionalização da informação e no aspecto da democratização do acesso à informação, incluídas que estão na linha de ação da universalização de serviços para a cidadania.

Ramalho e outros (2005) chamam a atenção ao afirmar que novos questionamentos em relação ao usuário da informação devem ser postos. Entre esses se configuram como de grande valor os que seguem:

- Qual a familiaridade dos usuários com as redes eletrônicas?
- Como se dão as buscas on-line?
- Como se comporta o usuário face à Biblioteca Digital?
- Como se dá o acesso à informação, na Internet?

O direito à comunicação mediada por computadores torna-se um bem comum pelo direito que todos temos de participar, receber e aproveitar os benefícios da sociedade informacional. Na

sociedade atual, os sistemas de informação desempenham importante papel na dimensão social e humana que vai além da tecnologia, alicerçando-se em uma visão sistêmica para a construção do conhecimento.

Assim trabalha a sociedade, interagindo, trocando conhecimento, informação, mensagens, símbolos e erguendo sentido, construindo a sua história. Os processos dessa construção se modificaram desde o seu surgimento com novos ambientes, tecnologias, inovação e velocidade de seu processamento. As Bibliotecas se inserem neste contexto, principalmente no que diz respeito à procura da informação para o exercício da cidadania.

Neste aspecto, as unidades informacionais exercem um papel fundamental na disseminação da informação, elevando naturalmente o grau de consciência que cada cidadão tem dos seus direitos e deveres como membro de uma sociedade. Quanto mais consciente um cidadão for do seu papel na sociedade, mais ativo será na obtenção de informação que lhe permita ser um membro de pleno direito dessa sociedade.

Para Correia, existe a carência de um espaço dinâmico (propício à mobilização das capacidades dos indivíduos), inclusivo (propício à convivência entre diferentes classes sociais e grupos geracionais diversos) e democrático, que possibilite o acesso livre à cultura e à informação, tanto através dos meios tradicionais como através das redes de comunicação, favorecendo a autonomia dos indivíduos e a participação cívica.

A Biblioteca Pública, pelas suas características únicas, emerge como um espaço de cidadania, na medida em que se configura como ambiente democrático, aberto a todos, independentemente da condição social. A adoção de novas medidas quanto à função social das bibliotecas, aliadas às novas tecnologias de informação, são indispensáveis para combater a info-exclusão, permitir a disseminação do conhecimento e favorecer o desenvolvimento humano.

6.3. POLÍTICAS DE LEITURA ADOTADAS PELO GOVERNO FEDERAL

A cadeia da exclusão social vem desde a colonização do país e permeia a incorporação da prática de leitura na vida cotidiana das pessoas, atingindo um alto número de brasileiros iletrados.

Carvalho (2004), citando Alfredo Bosi, assim se manifesta:

Desde a manifestação da cultura letrada portuguesa no Brasil ficaram abaixo do limiar da escrita quase todos os conteúdos da vida indígena, da vida escrava, da vida sertaneja, da vida artesanal, da vida proletária, da vida marginal: abaixo do limiar da escrita ficaram as mãos que não puderam contar, no código erudito, a sua própria vida. Banidas foram essas categorias não só do direito de ler a história oficial, como de se inscrever, no sentido pleno da palavra, nessa mesma história.

A crise da leitura não é só nacional mas também de âmbito internacional, já percebido em sociedades plenamente escolarizadas como a França, a Inglaterra e os EUA.

O quadro nacional é mais complexo e o Governo Federal nos últimos anos tem desenvolvido ações a favor da leitura envolvendo vários segmentos da sociedade, organismos institucionais e o terceiro setor em prol da disseminação da leitura no país. A Biblioteca Pública tem sido objeto desta discussão como unidade cultural mais importante para a disseminação e democratização da informação e do conhecimento em todo o território nacional. Nunca se falou tanto em estratégias de leitura no país.

Dados do Ministério da Cultura dão conta que, dos 5.482 municípios, 688 não possuem Bibliotecas Públicas e os índices de leitura são constrangedores, não ultrapassando a 2 livros lidos/ ano por pessoa.

O primeiro passo visando reverter esse quadro e criar o ambiente e as condições objetivas para converter essas ações em uma política de Estado foi o projeto Fome de Livro, uma iniciativa do Ministério da Cultura, por meio da Fundação Biblioteca Nacional. Propunha-se zerar o número de municípios sem Bibliotecas e permitiu, a partir do início de 2004, um processo de consulta e

debates com a sociedade e em especial com todos os setores interessados na questão do livro e leitura com a participação da cadeia produtiva do livro – editores, livreiros, distribuidores, gráficas, fabricantes de papel, escritores e outros profissionais do livro – e ainda de educadores, bibliotecários, especialista em leitura, universidades, empresas públicas, privadas, ministérios, governos estaduais, municipais e demais interessados.

Esse debate apontou para a necessidade de integração dos projetos e programas existentes na sociedade e, em 2005, foi institucionalizado a Câmara Setorial do Livro, Literatura e Leitura (CSLLL), composta por vários representantes do setor, para consolidar as ações na área do livro e evitar eventuais sobreposições de ações, como forma de otimizar recursos e conferir maior eficácia às políticas públicas. Essa grande força tarefa ganhou forma para a construção de uma política do livro dentro de uma dimensão de Política de Estado.

A construção dessas políticas públicas culturais foi um compromisso assumido pelo presidente Luís Inácio Lula da Silva e, em 2006, essa política ganhou forma na condição de Plano Nacional do Livro e Leitura – PNLL, tendo um caráter permanente, com revisões anuais.

Como Política de Estado, neste início de Terceiro Milênio, algumas ações foram adotadas, tendo como diretrizes básicas os seguintes pontos de partida:

6.3.1 Política Nacional do Livro (2006/2022)

Definir os rumos, as metas, os atores sociais responsáveis e seus papéis até 2022, ano do Bicentenário da Independência do Brasil, com uma escala intermediária em 2015. Foi anunciada em março de 2006.

6.3.2 Câmara Setorial do Livro, Literatura e Leitura

Estabelecer um espaço institucional de debate e construção de consenso, sempre que possível, para avaliar e fazer avançar as políticas setoriais, contribuindo para amadurecer o processo,

legitimar e criar uma espécie de proteção institucional a essas políticas. Instalada em dezembro de 2005.

6.3.3 Marcos Legais²

Estabelecer, a partir do que dizem a Constituição, os decretos que instituíram e atribuíram responsabilidades aos ministérios (especialmente Cultura e Educação), ao Sistema Nacional de Cultura e ao Plano Nacional de Cultura, novos marcos legais para a política setorial. A Lei do Livro (Lei Federal no. 10.753 de 30/10/2003) e a Lei da Desoneração Fiscal do Livro (Lei Federal no. 10.030 de 21/12/2004, combinada com a Lei Federal no. 10.865, de 30/04/04) são alguns desse marcos, que devem gerar decretos, portarias e instruções normativas. E, ainda, a adoção da Lei do Livro por estados e municípios.

6.3.4 Plano Nacional do Livro e da Leitura (PNLL)

Estabelecer um Plano, de caráter trienal, constituído por programas, projetos e ações empreendidas pelo Estado (administração pública federal, estadual e municipal), Setor Privado e Terceiro Setor na área do livro, leitura e bibliotecas para materializar a visão estratégica e as diretrizes básicas da Política Nacional do Livro.

6.3.5 Estrutura de Governo

Instituição e/ou consolidação de estrutura na administração pública federal para área do livro, leitura, literatura e bibliotecas.

6.3.6 Financiamento

Estruturação de agência nacional de fomento à Leitura, para gerir um fundo nacional constituído por recursos privados e públicos para apoiar e executar projetos e programas da política setorial. Será criado na forma de um Serviço Social Autônomo, a partir de contribuições espontâneas da cadeia produtiva do livro e subvenções públicas.

² Todas as leis encontram-se em anexo. ver

Essa Política Nacional do Livro deve ainda, prever as formas de financiamento a partir de uma visão estratégica a longo prazo que será articulada a partir de quatro eixos principais:

6.3.7 Democratização do Acesso

Implantação de novas bibliotecas; Fortalecimento da rede atual de bibliotecas; Conquista de novos espaços de leitura; Distribuição de livros gratuitos; Melhoria do acesso ao livro e outras formas de leitura; Novas tecnologias.

6.3.8 Fomento à Leitura e Formação

Ações dos Estados e Municípios; Projetos de leitura, Estudos de apoio à pesquisa, Prêmios e reconhecimento às práticas de leitura, Sistemas de Informação, Formação de mediadores de leitura.

6.3.9 Valorização do Livro e Comunicação

Ações para criar consciência sobre o valor social da leitura; Ações para converter a leitura em política de Estado; Publicações e Mídia.

6.3.10 Apoio à Economia do Livro

Apoio à cadeia produtiva do livro; Apoio à distribuição e circulação de bens; Apoio à cadeia criativa do livro; Maior presença no Exterior.

A construção dessa Política Nacional do Livro teve como cenário os baixos índices de leitura no país e a necessidade de se formar uma sociedade leitora como condição essencial e decisiva para promover a inclusão social de dezenas de milhões de brasileiros. O acesso à leitura está na pauta de todas as agendas governamentais de 21 países ibero-americanos, que se ocupam em tornar melhor as condições de letramento da população. Aprovado em 2003 pelos Chefes de Estado dos países da Europa e das Américas, é coordenado pela Organização dos Estados Ibero-Americanos - OEI, Centro Regional Para o Fomento do Livro da América Latina e Caribe – Cerlalc, Unesco e Governo dos países da região. No Brasil, o Ano Ibero-americano da Leitura recebeu o nome de VIVALEITURA e é coordenado pelo Governo Federal, através dos

ministérios da Cultura e Educação e pela Assessoria Especial da Presidência da República. O Ano Ibero-americano da Leitura foi comemorado em 2005 e o Brasil foi o país com maior número de mobilizações de parceiros na tarefa de fomentar a leitura no país, cerca de 100 mil. O VIVALEITURA é uma estratégia para desenvolver a leitura e criar maior consciência sobre o valor do livro.

Em 2005, além da Política Nacional do Livro e da Leitura, foi instituído também o Observatório Nacional do Livro e da Leitura que realiza estudos, cruzamentos de dados e informações sobre a questão. De acordo com o Mapa do Analfabetismo no Brasil INEP (2003), a evolução da taxa de analfabetismo da população de 15 anos ou mais no Brasil diminuiu de 65,3%, em 1900, para 13,6% em 2000, realizando um grande avanço neste campo, ao longo do século passado. Contudo, apesar deste avanço, o Brasil ainda possuía, em 2000, cerca de 16 milhões de analfabetos absolutos (pessoas que se declaram incapazes de ler e escrever um bilhete simples) e 30 milhões de analfabetos funcionais (pessoas de 15 anos ou mais, com menos de 4 séries de estudos concluídas). Outras comparações de exclusão de práticas de leitura mostram um quadro perverso conforme as tabelas apresentadas a seguir:

Tabela 01 – Dados do Analfabetismo Funcional

ANALFABETISMO FUNCIONAL	%
SUÉCIA	7%
ALEMANHA	14%
EUA	21%
INGLATERRA	22%
BRASIL	38%

Fonte: Retrato de Leitura no Brasil – 2001

De acordo com o INEP a definição de analfabetismo vem, ao longo das últimas décadas, sofrendo revisões significativas como reflexo das próprias mudanças sociais. Em 1958, a Unesco definia como alfabetizada uma pessoa capaz de ler e escrever um enunciado simples, relacionado

à sua vida diária. Vinte anos depois, a Unesco sugeriu a adoção dos conceitos de analfabetismo e alfabetismo funcional. Portanto, é considerada alfabetizada funcional a pessoa capaz de utilizar a leitura e escrita e habilidades matemáticas para fazer frente às demandas de seu contexto social e utilizá-las para continuar aprendendo e se desenvolvendo ao longo da vida.

O INEP classifica os níveis de alfabetismo funcional em relação às habilidades de leitura e escrita:

- **Analfabeto:** não consegue realizar tarefas simples que envolvem decodificação de palavras e frases;

- **Nível 1** - Alfabetismo nível rudimentar: corresponde à capacidade de localizar informações explícitas em textos muito curtos, cuja configuração auxilia o reconhecimento do conteúdo solicitado. Por exemplo, identificar o título de uma revista ou, em um anúncio, localizar a data em que se inicia uma campanha de vacinação ou a idade a partir da qual a vacina pode ser tomada;

- **Nível 2** - Alfabetismo nível básico: corresponde à capacidade de localizar informações em textos curtos (por exemplo, em uma carta reclamando de um defeito em uma geladeira comprada, identificar o defeito apresentado; localizar informações em textos de extensão média);

- **Nível 3** - Alfabetismo nível pleno: corresponde à capacidade de ler textos longos, orientando-se por subtítulos, localizando mais de uma informação, de acordo com condições estabelecidas, relacionando partes de um texto, comparando dois textos, realizando inferências e sínteses.

O INEP classifica os níveis de alfabetismo funcional em relação a relação às Habilidades de Matemáticas:

- **Analfabeto:** não consegue realizar operações básicas com números como ler o preço de um produto ou anotar um número de telefone:

- **Nível 1** - Alfabetismo nível rudimentar: corresponde à capacidade de ler números em contextos específicos como preço, horário, números de telefone etc.;

- **Nível 2** - Alfabetismo nível básico: corresponde à capacidade de dominar completamente a leitura de números, resolver operações usuais envolvendo soma, subtração e até multiplicação, recorrendo facilmente à calculadora, mas não possuindo a capacidade de identificar a existência de relação de proporcionalidade;

- **Nível 3** - Alfabetismo nível pleno: corresponde à capacidade de controlar uma estratégia na resolução de problemas mais complexos, com execuções de uma série de operações relacionadas entre si, apresentando familiaridades com mapas e gráficos, e não apresentando dificuldades em relação à matemática.

Uma das principais causas desse elevado índice de analfabetismo funcional e das dificuldades generalizadas para a compreensão da informação escrita se localiza, segundo alguns especialistas, sobretudo na falta de contato com a leitura principalmente nas populações mais pobres. Na Argentina, a média de leitura é de 3,8 livros por ano e no Chile é de 5 obras por ano. O Brasil engrossa essa estatística e se constitui como um dos países com baixos índices de leitura onde a média de leitura nacional é de 1,8 livro lido por habitante/ano, conforme estudos a seguir.

Tabela 02 – Dados do sobre a leitura de livros no mundo

LEITURA DE LIVROS NO MUNDO (por hab/ano)	Livros
França	7
Estados Unidos	5,1
Inglaterra	4,9
Colômbia	2,4
Brasil	1,8

Fonte: Cerlalc (Centro de Fomento ao Livro na América e Caribe), vinculado a Unesco – 2003

A pesquisa *Retrato de Leitura no Brasil* (2001) mostra que 8% dos brasileiros contornam como podem sua dificuldade de acesso ao livro recorrendo às Bibliotecas para satisfazer suas necessidades de leitura e estudo. Ocorre é que às Bibliotecas que funcionam razoavelmente bem estão nos grandes centros urbanos e se escasseiam nas áreas mais pobres e nas rurais. O estudo mostra a seguinte situação:

Quadro 04 – Dados do sobre a leitura no Brasil

RETRATO DA LEITURA NO BRASIL
Das 26 milhões de pessoas acima de 14 anos que diz ter o hábito de ler, 47% tem, no máximo, 10 livros em casa.
A compra <i>per capita</i> anual de livros não-didáticos no Brasil é de 0,66% por adulto alfabetizado.
61% dos brasileiros adultos alfabetizados têm muito pouco ou nenhum contato com os livros.
6,5 milhões de pessoas das camadas mais pobres da população dizem não ter nenhuma condição de adquirir um livro.
De cada 10 não-leitores, 7 têm baixo poder aquisitivo.
73% dos livros estão concentrados nas mãos de apenas 16% da população.
O Brasil possui 1.500 livrarias (o ideal seriam 10.000)
Não existem livrarias em 89% dos municípios brasileiros

Fonte: Cerlalc (Centro de Fomento ao Livro na América e Caribe), vinculado a Unesco – 2003

As estatísticas referentes ao acesso ao livro foram essenciais para a projeção de ações com o objetivo de mudar essa realidade, o que serviu para municipalizar a Política Nacional do Livro e Leitura tendo como objetivo central:

Assegurar e democratizar o acesso ao livro e à leitura a toda a sociedade, a partir da compreensão do valor da leitura e da escrita como instrumento indispensável para que as pessoas possam desenvolver plenamente suas capacidades humanas, exercer seus direitos, participar efetivamente da sociedade, melhorar seu nível educativo, fortalecer os valores democráticos, criar, conhecer os valores e modos de pensar de outras pessoas e culturas e ter acesso ao conhecimento e à herança cultural da humanidade, através da cultura escrita – embora reconheça e se empenhe em preservar e apoiar a riqueza das culturas orais do nosso povo. E, assim, criar as condições necessárias para a execução de ações, projetos e programas por parte do Estado em suas diferentes esferas do governo, e também, por parte das organizações da sociedade a partir de uma visão republicana de promoção da cidadania e inclusão social e, ainda, dentro das estratégias gerais de

desenvolvimento pessoal e social e de construção de um novo projeto de Nação, com uma organização social mais justa.

Além do importante papel do PNLL, somam-se ainda:

- **Declarações e Resoluções Internacionais**

I – Por uma Agenda Nacional de Leitura – Documento aprovado pelo Centro Regional de Fomento ao Livro na América Latina e no Caribe e pelos responsáveis por políticas públicas nos 21 países da região – 2004.

- As políticas públicas para o livro, leitura, escrita e bibliotecas devem ser um componente integral das políticas de Estado que, além de expressas em leis e normas jurídicas, estejam acompanhadas de mecanismos de financiamento e estruturas organizacionais que articulem os diferentes níveis de governo e os setores que trabalham pela promoção da leitura;

- A sociedade tem a responsabilidade e tarefa prioritária da ação do Estado garantir o sucesso de toda a população à cultura escrita (livros e outros materiais de leitura), como forma de inclusão social e desenvolvimento da cidadania;

- Estabelecer mecanismos de participação cidadã organizada ao nível dos municípios, estados e da União, para a construção das políticas públicas de leitura;

- Reconhecer a educação pública como o espaço privilegiado para tornar efetivo o direito à leitura e à escrita por parte de toda a população;

- Criar e atualizar as bibliotecas e outros espaços de leitura nas escolas públicas, como ferramenta para a formação de alunos e professores leitores e escritores;

- Fomentar a criação e atualização das bibliotecas públicas, atendendo as necessidades das comunidades como uma oferta pluralista e adequada de livros e outros suportes de informação, e reconhecer seu papel fundamental na formação de leitores e escritores;

- Criar, fortalecer e qualificar programas de formação inicial de educação continuada para que os professores, bibliotecários e outros atores se tornem mediadores de leitura;

- Reconhecer e apoiar, técnica e financeiramente, iniciativas da sociedade civil e espaços alternativos para a formação de leitores, tais como prisões, hospitais, asilos, creches, meios de transporte de massa, etc;
- Implementar programas de promoção de leitura e escrita dirigidas à primeira infância e à família.

Diante de toda essa sinergia empreendida em prol do livro e da leitura, todas essas ações enquanto Políticas de Estado sinalizam para a construção de um país de leitores que já começaram a dar frutos.

Em junho de 2006, 31 Estados foram beneficiados com o Projeto Livro Aberto – Instalação de Bibliotecas Públicas, coordenado pela Fundação Biblioteca Nacional do Ministério da Cultura. 412 municípios receberam um kit biblioteca composto por acervo bibliográfico compreendendo dois mil títulos, mobiliário: 1 mesa de trabalho, 5 mesas para leitores, 20 cadeiras, 8 estantes, 1 aparelho de som, 1 televisão de 20 polegadas, dois circuladores de ar e equipamentos para a automação da biblioteca composto por 1 microcomputador, 1 impressora, 1 *nobreak*, *software* *bibli*livre com um programa de código aberto e livre.

Os Estados mais beneficiados com o Programa foram Minas Gerais (82), Paraíba (44), Rio Grande do Sul (41), Piauí (39) Santa Catarina (32) e os menos beneficiados foram o Espírito Santo (2), Mato Grosso do Sul (1), e o Distrito Federal com nenhum. A justificativa do Sistema Nacional de Bibliotecas é que o Distrito Federal não tem municípios. O interessante é que algumas cidades satélites de Brasília chegam a ser maiores do que muitas capitais brasileiras como é o caso de Ceilândia, que tem 350.067 mil habitantes. A Diretoria de Bibliotecas da Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal, gerenciadora do Sistema de Bibliotecas, enviou os processos com as devidas justificativas, mas não logrou êxito nesta primeira fase.

De um modo geral, esta ação contribuiu para reduzir o número de municípios no país sem bibliotecas, propiciando o alcance da leitura de forma mais ampla, mesmo sem o uso de critérios

transparentes de inclusão que privilegiassem todos os estados. O que importa é que os recursos chegaram e foram destinadas às mãos dos que buscam uma vontade incontida de ler um bom livro.

6.4. POLÍTICAS PÚBLICAS PARA A REDE DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DF

As Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, em particular, passam por uma fase de desenvolvimento que teve impulso em 1986, período que começaram a ser implantadas e em dezembro de 1996 ganhou força e se legitimou por força do decreto nº 17.684 de 18/12/96 que instituiu a Rede de Bibliotecas Públicas composta por todas as Bibliotecas das Regiões Administrativas do Distrito Federal, pela Biblioteca Pública de Brasília e a Biblioteca de Artes que integram o Sistema de Bibliotecas da Secretaria de Estado de Cultura.

Dentro as unidades públicas que promovem a leitura, destacam-se a Secretaria de Estado de Educação, com 612 Escolas Públicas – destas, 487 possuem Salas de Leitura, 1 Biblioteca Infantil, 17 Bibliotecas Comunitárias e a Secretaria de Estado de Cultura com 23 Bibliotecas Públicas e 453 Malas do Livro.

As Bibliotecas integrantes da rede estão sob a coordenação técnica e operacional da Diretoria de Bibliotecas, unidade da estrutura administrativa da Secretaria de Estado de Cultura. As que estão instaladas nas Regiões Administrativas estão vinculadas às Administrações Regionais cabendo-lhes o suporte financeiro, espaço físico adequado e recursos humanos necessários. As Bibliotecas Públicas das Regiões Administrativas de Ceilândia e Taguatinga possuem convênio com a Secretaria de Estado de Educação, que cede professores que atuam em atividades de biblioteca além de auxílio à leitura e à pesquisa.

As Bibliotecas Públicas têm como missão estabelecer políticas públicas que visem o desenvolvimento sociocultural brasileiro, para o uso e consumo de bens culturais, mediante o acesso à leitura e à informação.

O Governo do Distrito Federal, no início de sua gestão, incluiu em seu *Plano de Ação* para o período de 2003/2006, uma política de responsabilidade social que tinha como princípio contemplar com igual prioridade a área de cultura, através da *Agenda Social*. Esta Agenda pressupunha ação em todas as outras áreas de governo e destinava-se a garantir a universalidade do atendimento por meio de políticas que promovessem o desenvolvimento humano e que priorizasse os seguimentos de baixa renda. Nessa Agenda Social, foram contempladas as seguintes ações relativas à Cultura:

- Construir o Conjunto Cultural da República, na Esplanada dos Ministérios, composto de Biblioteca e Museu Nacional;
- Instalar Bibliotecas Públicas nas Regiões Administrativas que ainda não as possuem: Sobradinho II, Riacho Fundo II, Varjão além de Brinquedotecas Públicas em São Sebastião, Varjão, Gama, Brazlândia, Samambaia e Sobradinho;
- Fortalecer a política de preservação e restauração dos espaços e bens culturais;
- Atualizar e ampliar o acervo de Bibliotecas, Malas do Livro e Brinquedotecas;
- Dotar o Sistema de Bibliotecas de equipamentos de informática para que a comunidade carente possa ampliar o conhecimento pelo acesso à Internet;
- Assegurar a continuidade do Fundo da Arte e da Cultura – FAC, para garantir iniciativas culturais que venham fomentar o fazer cultural.

Para cumprir o compromisso firmado com a política cultural, o governador do Distrito Federal elegeu como prioridade a construção do Setor Cultural Sul, previsto no projeto original de Lúcio Costa e na concepção arquitetônica de Oscar Niemeyer, em 1960. A idealização da obra só tomou contorno em 1999, seguindo o mesmo estilo modernista da época da construção de

Brasília. A decisão de iniciar a conclusão do projeto inicial foi tomada pelo governador Joaquim Roriz, em 2002. A cerimônia que deu início ao processo aconteceu no dia 25 de março deste mesmo ano.

Esse projeto teve como objetivo completar o projeto de Brasília, com obras culturais importantes para abrigar um grande museu e uma biblioteca igualmente de porte, com intuito de agregar cultura e entretenimento ao perfil administrativo da Capital do País.

Por meio da Secretaria de Estado de Infra-Estrutura e Obras, em 21 de agosto de 2003, iniciaram-se as construções dos dois imponentes projetos do Conjunto Cultural da República: biblioteca e museu localizados no Setor Cultural Sul lote 02 na Esplanada dos Ministérios, próximo a Catedral Metropolitana de Brasília e o TOURING CLUB.

O Edifício da Biblioteca Nacional no Conjunto Cultural da República, com cinco pavimentos, foi inaugurado no último 31 de março de 2006 e o Museu está em fase final de acabamento.

A idéia é de que a biblioteca seja um centro referencial de todo o acervo bibliográfico brasileiro, orientando os usuários sobre onde encontrar a obra desejada. Além disso, facilitará o acesso a serviços de informação bibliográfica e de biblioteconomia, bem como aos principais núcleos de estudos em biblioteconomia e ciência da informação no Brasil e no exterior.

Esta iniciativa é o cumprimento de uma dívida de mais de quarenta anos com Brasília, e constituiu-se um dos mais importantes compromissos do Governo local com a Cultura, com o desenvolvimento do turismo, o país e sua história.

Cumprindo ainda as ações estabelecidas na Agenda Social, a Secretaria de Estado de Cultura realizou, em 2003, um estudo na Rede de Bibliotecas Públicas para levantar indicadores com a finalidade de subsidiar as ações que contemplassem as necessidades de leitura.

Os resultados obtidos com o estudo possibilitaram à Secretaria de Cultura elaborar para toda a rede, o seguinte planejamento:

- Estabelecer políticas públicas compartilhadas que possibilitem o desenvolvimento sócio-cultural da sociedade brasiliense para o consumo de bens culturais, mediante o acesso à leitura e à informação;
- Revitalizar as Bibliotecas Públicas existentes;
- Instalar novas Bibliotecas Públicas;
- Tornar as Bibliotecas como centros geradores de cultura;
- Elevar o índice de leitores do Distrito Federal;
- Contribuir para reduzir o analfabetismo funcional;
- Integrar esforços para informatizar a Rede;
- Elevar a capacitação técnica dos profissionais.

A partir deste planejamento, a Secretaria de Estado de Cultura/Diretoria de Bibliotecas vem trabalhando por meio de parcerias, envolvendo vários atores da sociedade, sejam elas públicas ou privadas, no sentido de revitalizar as unidades informacionais e favorecer o acesso ao livro e à leitura da comunidade brasiliense.

Uma dessas parcerias se deu em 2004, com a O Projeto de Inclusão Social para a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, e foi idealizado para ser uma ação de cooperação institucional entre a Secretaria de Estado de Cultura/Diretoria de Biblioteca Secretaria de Estado para o Desenvolvimento da Ciência e da Tecnologia, a Secretaria de Estado de Coordenação das Administrações Regionais, o Banco do Brasil e o DF Digital para implantar Telecentros Comunitários nas Bibliotecas.

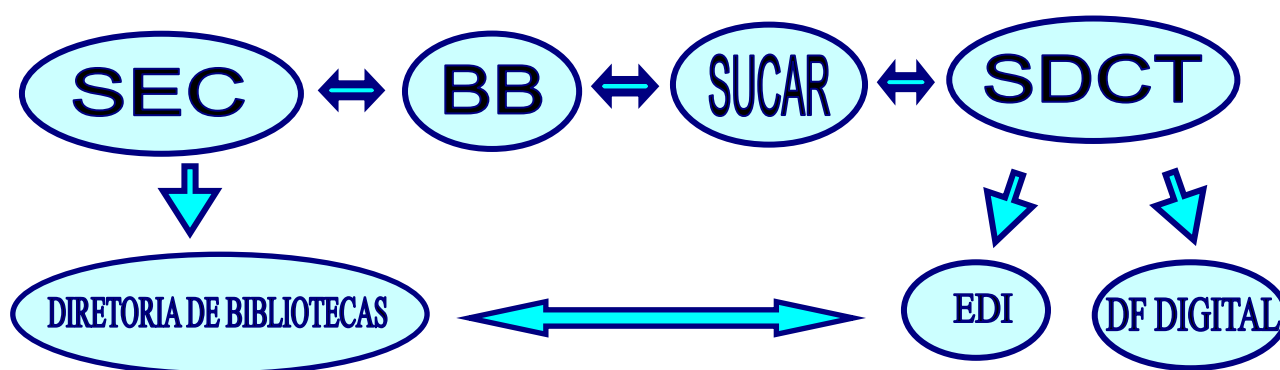
A proposta baseou-se na Lei n.3.275, de 31 de dezembro de 2003, que assegura o Programa Escola Digital Integrada (§ 1º, Leis n. 3.157, de 28 de maio de 2003 e 3.179 de 6 de agosto de 2003), a qual estabelece uma proposta que de parceria como o exercício de um trabalho

institucional integrado do Governo do Distrito Federal. Esta lei propõe reduzir o percentual das diferenças sociais no Distrito Federal, por meio da inclusão digital capacitando melhor as pessoas para o mercado de trabalho.

Coube a Secretaria de Estado de Cultura, juntamente com à Secretaria de Estado de Coordenação das Administrações Regionais disponibilizar o espaço físico com infra-estrutura básica, propiciando segurança adequada, recursos materiais e humanos, mobiliário, complemento dos equipamentos além de informática, sustentabilidade do *link* de acesso à *internet*. À Secretaria de Estado para o Desenvolvimento da Ciência e da Tecnologia coube a assessoria técnica, instalação de *Softwares*, conexão para internet de alta velocidade, material didático, manutenção e atualização do Projeto. O Banco do Brasil doou parte dos equipamentos. O DF Digital contribuiu com metodologia própria e curso de capacitação para os monitores, envolvendo conhecimentos de informática, atividades relativas ao uso do telecentro, aspectos de cidadania, liderança e empreendedorismo.

O Sistema de Parcerias contemplou:

Figura 02 – Sistema de parceiras da Secretaria de Estado de Cultura



Essa ação compartilhada possibilitou a adoção de estratégias que vêm permitindo equacionar as necessidades informacionais da comunidade, ao mesmo tempo em que moderniza as

Bibliotecas Públicas, promove a inclusão social, a cidadania e apoio ao processo ensino/aprendizagem dos estudantes para a aquisição e construção de conhecimento.

Com este serviço oferecido à comunidade, novas tecnologias foram incorporadas às atividades das Bibliotecas Públicas, provocando mudanças na maneira de oferecer serviços e produtos que venham ao encontro das necessidades de pesquisa de sua comunidade.

A proposta de implantação do Projeto de Inclusão Social para a Rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, com a implantação dos Telecentros Comunitários se constituiu como um passo importante na popularização e disseminação da informação.

Constituem, ainda, os seguintes programas de políticas públicas, desenvolvidas pela Secretaria de Estado de Cultura, por meio da Diretoria de Bibliotecas:

6.4.1. REDE DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS DO DF

O Distrito Federal, com pouco mais de 2 milhões de habitantes possui 23 Bibliotecas Públicas distribuídos nas 29 cidades do Distrito Federal denominadas Administrações Regionais, que por sua vez, comportam mais 24 Subadministrações.

Atende a um público diversificado tendo como clientela principal, estudantes da rede pública de ensino. Três delas são especializadas: a Biblioteca de Artes de Brasília e Biblioteca Braille, com acervo próprio para a pessoa com deficiência visual, a Biblioteca do Museu Vivo da Memória Candanga, cujo acervo remonta à história da Construção de Brasília. Estas Bibliotecas estão instaladas no Núcleo Bandeirante, no Plano Piloto e em Taguatinga respectivamente. As demais estão localizadas em Ceilândia, Brazlândia, Taguatinga, Gama, Cruzeiro, Planaltina, Sobradinho, Arapoanga, Brasília, Riacho Fundo I e II, Santa Maria (com duas unidades), Recanto das Emas, Núcleo Bandeirante, Paranoá, São Sebastião, Guará, Samambaia, e Candangolândia.

O acervo é formado por meio de compra, doações da comunidade, por um pequeno percentual que vem do mercado editorial, da Fundação Biblioteca Nacional e das contra partidas das publicações dos escritores do DF que se utilizam dos recursos do FAC - Fundo de Apoio da Arte e da Cultura, um projeto da Secretaria de Estado de Cultura.

6.4.2. TELECENTROS COMUNITÁRIOS

Os Telecentros Comunitários foram instalados em Bibliotecas Públicas com a finalidade de revitalizar os espaços com as novas tecnologias de informação e ainda para possibilitar à inclusão digital e democratização do conhecimento. É uma ação de cooperação institucional que desenvolve políticas públicas compartilhadas com o intuito de promover à população, acesso aos recursos informacionais. Os espaços das Bibliotecas foram considerados um ambiente favorável para a instalação do Projeto, tendo em vista uma demanda natural existente, com uma frequência significativa.

Figura 03 – Telecentro Comunitário do Núcleo Bandeirante



Fonte: Acervo da SEC / 2005

Inaugurados a partir de 2004 em seis Bibliotecas nas localidades de Ceilândia, Brasília, Núcleo Bandeirante, Museu Vivo da Memória Candanga, Gama e Riacho Fundo I, os Telecentros

têm como Estratégias de ação disponibilizar aos usuários computadores ligados à *Internet*, democratizando o acesso aos recursos de tecnologia da informação e de comunicação. Cada Telecentro estabelece suas regras de uso, respeitando as necessidades da comunidade.

6.4.3. BIBLIOTECA DOMICILIAR NEUSA DOURADO - PROGRAMA MALA DO LIVRO

Programa de Extensão Bibliotecária, denominado Programa Mala do Livro – Biblioteca Domiciliar Neusa Dourado, teve início em 1990, quando a bibliotecária Neusa Dourado, da Secretaria de Cultura do Distrito Federal experimentou deixar sacolas de livros com algumas donas de casa na cidade de Samambaia/ DF, que controlavam o empréstimo e a devolução destes livros. Em 1996 o programa foi instituído pelo Decreto nº 17. 972 de 20/12/1996.

Desta forma, as pessoas, apesar de morarem distantes da Biblioteca Pública, tinham acesso à leitura. A idéia tomou força em 1993 e as nove sacolas, substituídas por caixas-estantes aumentaram para 70, sendo estendidas a outras cidades. As bibliotecas domiciliares tornaram-se pólos irradiadores de cultura, atraindo principalmente crianças e adolescentes e atualmente conta com 543 Malas.

Figura 04 – Mala do livro em residências



Fonte: Acervo da SEC / 2005

O Programa Mala do Livro coordena ações que promovem a leitura em comunidades de pouco ou nenhum acesso às Bibliotecas Públicas. É um programa de baixo custo e grande alcance

social. Tem como base minibibliotecas residenciais instaladas em caixas-estantes de madeira que comportam até 200 volumes, entre obras literárias, livros didáticos, revistas, dicionários, enciclopédias e gramáticas.

O programa tem como base o envolvimento e o comprometimento das comunidades, em especial dos Agentes Comunitários da Leitura, que participam voluntariamente e mantêm as Malas em suas residências, com empréstimos de livros e desenvolvendo atividades como o acompanhamento de estudantes nas tarefas escolares.

Todas as cidades do DF têm cobertura do programa atendendo ainda:

- Regiões do Entorno (Go): Alexânia, Olhos D'água, Pirenópolis, Cocalzinho, Corumbá de Goiás, Águas Lindas, Santo Antônio do Descoberto, Cidade Ocidental, Valparaíso, Céu Azul.
- Longo alcance: Bahia (Porto Seguro, Itabuna), Goiás (Rio Verde), Pará (Icoaraci); Minas Gerais (Salinas) Rio de Janeiro; São Paulo e África (São Tomé e Príncipe).
- Malas Especiais: Presídio feminino, Centro de Atendimento Juvenil Especializado (CAJE) e Restaurantes Comunitários.

Figura 05 – Protótipo da Mala do Livro



Fonte: Acervo da SEC / 2005

Estão previstas para 2006 a ampliação do programa com 100 novas Malas que já foram confeccionadas pelo Fundo de Amparo ao Trabalhador Preso - FUNAP, da Secretaria de Segurança Pública do Distrito Federal, bem como a Capacitação dos Agentes Comunitários.

Estender o programa para todos os Restaurantes Comunitários do Distrito Federal é uma meta por ser um local de grande concentração popular, onde o ambiente é favorável à oferta de leitura.

O programa tem por objetivo geral Implantar e manter bibliotecas domiciliares no Distrito Federal com vistas à popularização da leitura e uso do livro como processo da construção da cidadania e do desenvolvimento sociocultural da população.

6.4.4. PROGRAMA DE BRINQUEDOTECAS PÚBLICAS DO DISTRITO FEDERAL

A Brinquedoteca Pública é um programa do Governo do Distrito Federal, por meio da Secretaria de Cultura, em parceria com as Administrações Regionais e começaram a ser instaladas a partir de 1997:

27/04/1997- Brinquedoteca Pública de Santa Maria

05/08/1999 -Brinquedoteca Pública de Ceilândia

17/05/2001- Brinquedoteca Pública do Recanto das Emas (Unidade I)

14/03/2002- Brinquedoteca Pública do Riacho Fundo I

24/06/2005 - Brinquedoteca Pública do Varjão

28/06/2006 -Brinquedoteca Pública do Recanto das Emas (Unidade II)

29/06/2006 -Brinquedoteca Pública no Programa Na Hora em Ceilândia

O programa tem por objetivo proporcionar condições para que as crianças vivenciem espontaneamente situações de aprendizagem, por meio de jogos, brincadeiras, oficinas vivenciais, atividades artísticas e culturais.

As cidades atendidas compreendem: Ceilândia, Recanto das Emas, Riacho Fundo I, Santa Maria e Varjão.

Na Brinquedoteca são respeitados os valores culturais, artísticos e históricos próprios do contexto social da criança, garantindo-lhe a liberdade de criação e o acesso às fontes de cultura.

A criança encontra na Brinquedoteca a alegria de brincar, por meio da hora do conto, animação e recreação, possibilitando-lhe desenvolver a criatividade e a conscientização sobre a importância da preservação ambiental. São resgatadas as brincadeiras e cantigas de roda, que na simplicidade das suas melodias, ritmos e palavras, guardam séculos de sabedoria e riqueza popular. Tem ainda a hora do conto que, por meio do imaginário infantil, permite estabelecer uma relação lúdica com o ato de ler.

Figura 06 – Brinquedoteca Pública de Brasília



Fonte: Acervo da SEC / 1999

As atividades não ficam restritas apenas à Brinquedoteca, são organizados passeios ao cinema, teatro e museus, dando a oportunidade para que a criança conheça os espaços culturais da cidade.

As turmas são compostas com 15 crianças na faixa etária de 3 a 12 anos, e permanecem na Brinquedoteca por duas horas, uma vez por semana, com atividades orientadas e livres. A renovação da matrícula ocorre a cada seis meses.

6.4.5. O ESCRITOR NO MEIO DA GENTE

Iniciado em 2004 o projeto percorre as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal levando oficinas literárias e escritores de Brasília ao encontro do leitor. Envolve três oficinas: duas de preparação para o encontro com o escritor e uma para recebê-lo como convidado.

Figura 07 – O Escritor no meio da gente



Fonte: Acervo da SEC / 2004

A Estratégia de Ação do projeto é oferecer aos leitores livros de escritores locais e oficinas literárias:

- Oficina de Leitura, Escrita e Interpretação - Trabalha vários gêneros literários e diferentes tipos de textos como: o conto, o poema, a crônica, o romance, o texto informativo, o publicitário, o dissertativo, o descritivo, o argumentativo, etc.
- Oficina “O Prazer de Ler” - sensibiliza os participantes com dinâmicas de leituras, teste literário, cartazes de sugestões e varal criativo. Apresenta dicas e simulações envolvendo o grupo: cenário, entrevista, apresentações artísticas, fala do escritor, demonstração das obras trabalhadas e homenagens.

- Encontro com o Escritor - o leitor apresenta ao escritor as vivências das obras lidas por meio de teatro, música, poesia, ilustração, leitura ou narração de partes dos livros. O escritor é entrevistado e dialoga com o leitor, fala de suas experiências literárias, sobre suas obras, seus personagens, o contexto histórico e curiosidades. O público alvo é formado por professores, estudantes e interessados por leitura e eventos literários.

6.4.6. PROGRAMA DE DINAMIZAÇÃO DA REDE DE BIBLIOTECAS

Com o intuito de desenvolver estratégias de aproximação entre o público e as bibliotecas, são oferecidas para as comunidades saraus literários, apresentações teatrais, encontros com escritores, exposições, oficinas e atividades do fazer artesanal, entrelaçando educação e cultura popular por meio da criação de materiais rentáveis. O projeto contempla, também, a Feira do Livro de Brasília com atividades que enriquecem a programação cultural.

Figura 08 – Oficina de Origami



Fonte: Acervo da SEC / 2004

Objetivo do projeto é proporcionar às Bibliotecas Públicas, atividades de dinamização que atendam aos interesses dos usuários, comunidade local e pública em geral.

6.4.7. TENDA DA LEITURA

Promove a leitura e o livro por meio de tendas móveis que se adequam a vários tipos de locais, associando leitura e lazer ao bem estar do leitor.

Figura 09 – Tenda da leitura

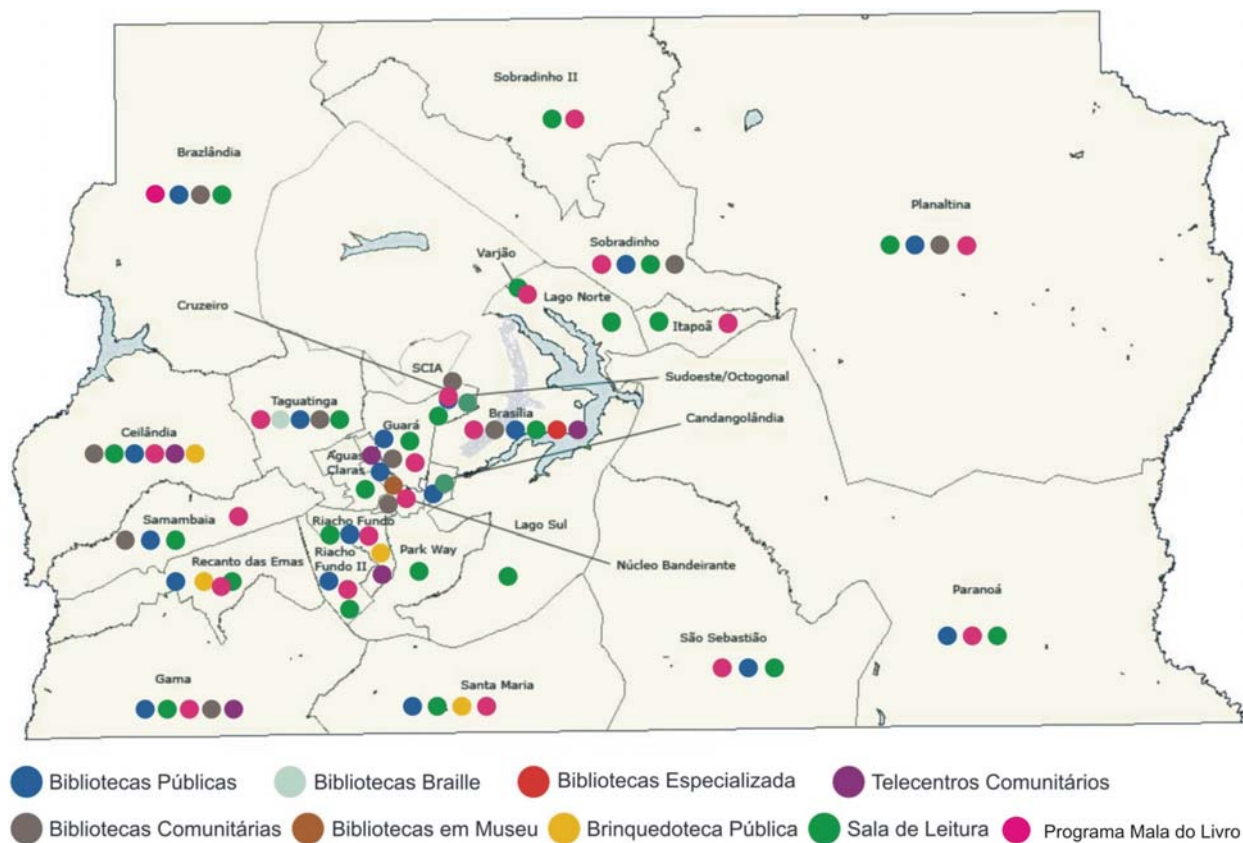


Fonte: Acervo da SEC / 2005

O projeto estimula e favorece a prática da leitura e contempla a proposta de acessibilidade do livro, levando-o a lugares populares como parques públicos, shoppings, praças e feiras livres. Uma grande tenda acomoda o acervo literário variado. Pufes coloridos são espalhados para melhor acomodar o leitor. Livros são pendurados em varais e acomodados em caixas estantes de fácil alcance e flexibilidade de manuseio. De forma lúdica, o livro é apresentado ao público com leitura particular, atrativa, gerando a curiosidade e posteriormente a autonomia da escolha individual.

Os programas e projetos do Governo do Distrito Federal para as Políticas de leitura e de Inclusão Social estão presentes em diversas cidades, conforme ilustrado na figura abaixo:

Figura 10 – Mapa do Distrito Federal



Fonte: Acervo da SEC / 2006

6.5. CONCLUSÃO DA REVISÃO DE LITERATURA

A revisão de literatura constituiu-se num importante instrumento de estudo que possibilitou uma investigação sobre a contextualização da Biblioteca Pública, a evolução do livro, da leitura, os aspectos de inclusão e exclusão digital ocasionadas pelas novas tecnologias de informação e de comunicação bem como a formulação de políticas públicas para inserir a população na sociedade do conhecimento.

Permitiu ainda avaliar como as mudanças provocadas pela revolução tecnológica vêm alterando o mercado por meio da produção de informação e interferindo nas relações sociais, culturais, econômicas e políticas de um país.

A falta de informação tem sido uma característica marcante de subdesenvolvimento nos países mais pobres como o Brasil - e o grande desafio está em conseguir acompanhar e inserir a sociedade neste novo estágio já que a era virtual é uma realidade presente e pontual, não cabendo retrocesso.

Hoje, o compartilhamento da informação tem servido de moeda de troca e de desenvolvimento. Nesse novo cenário, a Biblioteca Pública tem sido objeto de discussão como uma das unidades culturais mais importantes na democratização da informação, fatores imprescindíveis na problemática que envolve as questões de exclusão e inclusão social.

O papel da Biblioteca na sociedade da informação, objeto de estudo do presente trabalho, enquanto unidade informacional vem passando por mudanças visto que as novas tecnologias vêm alterando fundamentalmente a forma de seu gerenciamento e seus serviços.

Estas mudanças têm interferido nas políticas governamentais para a leitura que implicam no fortalecimento das ações de modo a favorecer o acesso à informação, ampliando a área de abrangência dos programas voltados para a valorização do livro, da leitura e da informação da população brasileira.

A necessidade de buscar novas formas de agilizar processos de comunicação e superação de dificuldades existentes, se constituíram como elementos principais na literatura investigada de modo a identificar alternativas de solução que possam contribuir para a inserção da comunidade na sociedade da informação tendo as Bibliotecas Públicas, como locais propícios para o desenvolvimento de tais propostas.

A revisão da literatura propiciou subsídios para fundamentar o estudo proposto e orientou a condução do trabalho. Permitiu ainda ampliar o foco para a questão dos serviços informacionais

oferecidos pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, constante do objetivo geral do presente estudo e se consolida no pressuposto apresentado, uma vez que se torna inviável a democratização da informação e o seu uso sem a superação dos desníveis existentes.

7. METODOLOGIA

Demo (1980, p.7), refere-se à metodologia como o estudo dos caminhos e dos instrumentos usados para se fazer ciência.

Partindo por este caminho, o tipo de estudo de caráter descritivo e exploratório permitiu definir o fenômeno a ser analisado ao contemplar aspectos quantitativos e qualitativos os quais possibilitaram uma investigação do processo de informação praticado nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal abrindo assim, caminhos para novas descobertas.

A metodologia proposta para este estudo constituiu-se em estratégias de trabalho baseado em pesquisa, análise de documentos, estatísticas institucionais, entrevistas, observação em campo, fotografias, visitas, recursos gráficos e visuais, procedimentos estes que integraram os seguintes processos metodológicos previstos:

- Realização de estudo descritivo e analítico no universo das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal que permita estabelecer o perfil da rede e conhecer o processo de gestão da informação que ali se desenvolve;
- Proposição de medidas adequadas para os serviços de extensão bibliotecária frente aos resultados oferecidos pelo estudo realizado;
- Proposição de elaboração de projeto de capacitação para profissionais atuantes nas Bibliotecas Públicas da rede;
- Proposição de elaboração de projeto de inclusão digital para Bibliotecas Públicas por meio do compartilhamento de políticas públicas que resultem na inclusão social comunitária.

7.1. ESTRUTURA DA PESQUISA

7.1.1. DEFINIÇÃO DO OBJETO DE ESTUDO A SER INVESTIGADO

A definição do estudo baseou-se em algumas questões fundamentais que se constituíram no escopo da pesquisa para subsidiar a compreensão de como determinados fenômenos ocorrem ou como podem ser influenciados por outros, a seguir:

- Como as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal estão lidando com a questão da disseminação do conhecimento numa sociedade que flui a uma velocidade tão impressionante?
- Qual o impacto dessas novas tecnologias, frente à necessidade de inserção da comunidade na sociedade da informação?
- A partir da identificação do problema a ser analisado, foram definidos os objetivos, que por sua vez refletiram as questões levantadas na formulação do problema que orientou todo o processo do estudo, aqui descrito.
- Quais as dificuldades que as Bibliotecas Públicas enfrentam para cumprirem o seu papel na democratização da informação e do conhecimento?
- Existem políticas públicas específicas para o fomento de leitura voltadas para as Bibliotecas Públicas?
- Existem programas de capacitação comunitária visando o domínio do uso de tecnologias de informação contribuindo para a inclusão digital dos cidadãos?

- Os serviços oferecidos pelas Bibliotecas Públicas atendem as reais necessidades informacionais da comunidade?

Estas questões levantadas possibilitaram o delineamento das fases da pesquisa em três etapas a seguir:

A primeira relacionada com a pesquisa bibliográfica teve como objetivo principal buscar, na revisão de literatura, subsídios teóricos e práticos, para maior conhecimento e fundamentação do desenvolvimento da pesquisa.

A segunda, de natureza exploratória, visa à verificação empírica dos pressupostos básicos levantados, de forma a conseguir dados capazes de comprová-los. Para este trabalho, foram aplicados questionários às autoridades responsáveis pelo estabelecimento de políticas públicas para o fortalecimento das tecnologias de informação e de comunicação em ambientes informacionais, aos dirigentes e usuários das Bibliotecas Públicas, objetivando buscar respostas ao problema, objeto deste estudo.

A terceira etapa, de caráter analítica e conclusiva, teve como estratégia a análise dos dados obtidos na pesquisa e na formulação de propostas de instalação de serviços de informação à comunidade, com a finalidade de modernizar e revitalizar as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Assim posto, o delineamento das fases da pesquisa em três etapas possibilitou o seguinte desenho metodológico:

Quadro 05 – Desenho Metodológico da Pesquisa

Objetivos	Método de Investigação	Fontes de Coleta de Dados
Buscar, na revisão de literatura, subsídios teóricos e práticos, para maior conhecimento e fundamentação do desenvolvimento da pesquisa.	Pesquisa bibliográfica	Trabalhos apresentados em conferências nacionais e internacionais, bases de dados nacionais e estrangeiras, internet, artigos científicos, teses, dissertações.
Visa à verificação empírica dos pressupostos básicos levantados, de forma a conseguir dados capazes de comprová-los.	Exploratória	Análise de documentos estatísticos e institucionais, observação em campo, fotografias, recursos gráficos e visuais, fotografias, entrevistas e questionários.
Buscar respostas ao problema objeto de estudo.	Exploratória	Autoridades responsáveis pelo estabelecimento de políticas públicas para o fortalecimento das tecnologias de informação e de comunicação em ambientes informacionais, aos dirigentes e usuários das Bibliotecas Públicas,
Analisar dados obtidos na pesquisa objeto de estudo e conclusão do problema investigado.	Analítica e Conclusiva	Resultados dos dados obtidos com o estudo das diferentes fontes analisadas.

Fonte própria

A pesquisa teve o seu referencial teórico fundamentado na Ciência da Informação, que explica e caracteriza todos os processos relacionados com a prática de organização, utilização e o manuseio da informação, pois de acordo com Saracevic (1995),

a ciência da informação é um campo dedicado às questões científicas e à prática profissional que trata de problemas da efetiva comunicação do conhecimento e seus registros entre seres humanos, no contexto de sua utilização social, institucional, e ou individual e das necessidades informacionais. No tratamento, estas questões de interesse particular, procura-se levar o máximo possível de vantagem sobre as modernas tecnologias de informação.

7.2. DELIMITAÇÃO DO ESTUDO

A delimitação do estudo propiciou focalizar o problema objeto da pesquisa, de modo mais científico, pelo fato de estabelecer estreita relação com os meios disponíveis para a investigação.

O estudo limitou-se:

- À investigação dos serviços informacionais das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, incluindo os Telecentros Comunitários;
- Análise das características socioeconômicas e culturais da comunidade;
- Levantamento das necessidades informacionais das comunidades;
- Estudo de propostas viáveis para prover as Bibliotecas de melhores condições de acesso às tecnologias de comunicação e informação com programas de capacitação comunitária visando à inclusão digital.

7.3. DEFINIÇÃO DO UNIVERSO DA PESQUISA

Os ambientes de estudo foram as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal e os serviços informacionais oferecidos à comunidade. Constituíram-se como ponto de observação os Telecentros Comunitários instalados em seus espaços.

Para o universo desta pesquisa, foram selecionadas 6 Bibliotecas da Rede que é composta por 23 unidades informacionais distribuídas nas cidades do Distrito Federal, com abrangência:

- Biblioteca Pública de Ceilândia;
- Biblioteca Pública do Plano Piloto;
- Biblioteca Pública do Gama;

- Biblioteca Pública do Núcleo Bandeirante
- Biblioteca Pública do Museu Vivo da Memória Candanga
- Biblioteca Pública do Riacho Fundo I

Para a escolha destas Bibliotecas foram definidos os critérios:

- Bibliotecas que têm os serviços dos Telecentros Comunitários;
- Bibliotecas com públicos distintos;
- Bibliotecas com índices de frequência diferenciada.

As Bibliotecas selecionadas totalizaram 26% das unidades informacionais representando uma amostragem significativa para efeito de pesquisa.

7.4. DEFINIÇÃO DOS INSTRUMENTOS DE COLETA DE DADOS

Richardson (1999, p.219) ilumina o texto com uma reflexão importante ao afirmar que os questionários e as entrevistas são valiosos instrumentos de coletas de dados e que um pesquisador social que os utiliza inadequadamente pode destruir uma comunidade.

Amparado por este pensamento, optou-se pela coleta de dados feita através de questionários por ser um dos instrumentos mais utilizados na pesquisa exploratória e descritiva, pois sua objetividade possibilita medir com maior precisão as informações dadas pelos informantes. Outro instrumento utilizado foi a técnica de entrevista não estruturada, por ser considerada mais adequada ao objeto de investigação proposto.

7.4.1. QUESTIONÁRIOS

Os Instrumentos de pesquisa utilizados na coleta de dados para estudos dos serviços desenvolvidos nas Bibliotecas Públicas compreenderam:

a) Questionário aplicado aos Gestores das Bibliotecas selecionadas

Instrumento composto por 37 questões fechadas. Dessas, algumas oferecem a possibilidade de abertura para justificativas e sugestões. Está dividido em sete partes. A primeira trata dos Dados da Identificação da Instituição (pergunta 1 a 2 com 12 subitens). A segunda tem a finalidade de conhecer os Dados Gerenciais da Biblioteca pesquisada, (perguntas de 3 a 14). A terceira objetiva verificar os Dados sobre Serviços Prestados à Comunidade (perguntas de 15 a 17). A quarta tem a finalidade de levantar Dados do Perfil da Comunidade (perguntas de 18 a 21). A quinta objetiva levantar Dados da Coleção e do Acervo (perguntas de 22 a 28). A sexta, tem a intenção de verificar Dados dos Recursos Humanos (perguntas de 29 a 32). E a sétima, tem a finalidade de Identificar Dados sobre serviços de Informação à Comunidade (perguntas de 33 a 37).

Aplicação: Os questionários foram distribuídos e aplicados aos gestores das Bibliotecas Públicas entre os dias 22 a 24 de abril de 2006.

b) Questionário aplicado aos Usuários das Bibliotecas selecionadas

Instrumento composto por 24 perguntas, sendo 23 fechadas e uma aberta para sugestões. Está dividido em três partes. A primeira tem a finalidade de levantar Dados de Identificação Sócio-econômico-cultural dos usuários (pergunta de 1 a 11). A segunda tem como objetivo levantar os

Dados dos Usuários da Biblioteca (pergunta de 12 a 21) e a terceira tem a finalidade de conhecer os Dados sobre Serviços de Informação à Comunidade (perguntas de 22 a 24).

Aplicação: Os questionários foram distribuídos e aplicados aos usuários das Bibliotecas Públicas entre os dias 24 a 26 de abril de 2006.

c) Questionário aplicado aos Usuários dos Telecentros Comunitários.

Instrumento composto por 21 perguntas sendo 20 fechadas e 1 aberta para sugestões. Está dividido em duas unidades. A primeira trata dos dados da Identificação Pessoal e Sócio-econômico-cultural (perguntas de 1-11). A segunda tem a finalidade de conhecer os dados informacionais das Bibliotecas Públicas (perguntas de 1 a 10).

Aplicação: Os questionários foram distribuídos e aplicados sem nenhuma distinção aos usuários das Bibliotecas Públicas que utilizavam os serviços dos Telecentros Comunitários, entre os dias 8 e 9 de novembro de 2005. Este questionário contemplou apenas cinco Bibliotecas, pois, quando ele foi aplicado, não havia inaugurado ainda o telecentro do Riacho Fundo I.

È importante ressaltar que o estudo realizado nos Telecentros teve a participação da mestrandia Ligia Sardinha Fortes, aluna do curso de Ciência da Informação da Universidade de Brasília.

7.4.2. ENTREVISTAS

De acordo com Richardson (1999, 207), o termo entrevista é “... construído a partir de duas palavras, *entre* e *vista*. *Vista* refere-se ao ato de ver, ter preocupação de algo. *Entre* indica a relação de lugar ou estado no espaço que separa duas pessoas ou coisas. Portanto, o termo *entrevista* refere-se ao ato de perceber realizado entre duas pessoas”.

Este mesmo autor também faz uma referência ao tipo de entrevista a ser utilizada podendo ser: estruturada, não estruturada ou em profundidade. A primeira corresponde a um conjunto de perguntas e respostas pré-formuladas usualmente chamada *questionário*, onde o entrevistador impõe sua visão a respeito do fenômeno para os entrevistados. A segunda constitui um meio de coleta de dados escolhidos para o presente estudo e não pressupõe respostas às questões levantadas pelo problema de pesquisa. Ao contrário, busca obter a visão dos atores que estão inseridos no fenômeno social investigados.

Em função destes aspectos relevantes a serem observados, optou-se pelo tipo de entrevista não estruturada e as questões foram construídas de forma mais diretiva, visto que os aspectos da problemática de pesquisa foram previamente levantados. A intenção foi obter informações detalhadas que pudessem ser utilizadas em uma análise qualitativa por meio de uma conversação guiada com perguntas pré-formuladas e em uma ordem preestabelecida.

Seguindo orientação de Richardson (1999, 2008), alguns dos objetivos da entrevista não estruturada foram seguidos para garantir a qualidade do seu registro, a saber:

- Obter informações do entrevistado, seja de fato que ele conhece, seja de seu comportamento.
- Conhecer a opinião do entrevistado, explorar suas atividades e motivações.
- Tratar de um problema comum.

Observados todos estes aspectos fundamentais para o tipo de estudo proposto, foram escolhidas quatro autoridades responsáveis pela elaboração de políticas públicas e projetos voltados para a democratização das novas tecnologias de informação e de comunicação a seguir:

- Secretário de Estado de Cultura do Distrito Federal – Pedro Henrique Lopes Borio;
- Secretário Estado de Desenvolvimento Tecnológico do Distrito Federal – Isalci Lucas Ferreira;
- Secretário de Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social do Ministério da Ciência e Tecnologia - Rodrigo Rollemberg;

- Diretor do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia do Ministério da Ciência e Tecnologia – Emir José Suaiden.

O critério de seleção orientou-se pela atuação destas autoridades, que investidas de cargos públicos à época do estudo, eram responsáveis pela formulação de políticas públicas voltadas para a inclusão social e para o desenvolvimento das tecnologias da informação e da comunicação no Distrito Federal, atores estes, relacionados diretamente às ações de democratização do conhecimento.

Foi realizado um contato inicial com os entrevistados, com o intuito de preparar o informante sobre a importância da sua contribuição para a pesquisa. Com roteiro previamente elaborado, a entrevista teve por base conceitos que constituem parte do referencial teórico desenvolvido para o norteamento do estudo, de modo ordenado e seguindo uma seqüência lógica. Como sugerem Bauer e Gaskell citado por (Leite p. 136), entrevista pode incluir observações e/ ou algumas conversações preliminares com algumas pessoas relevantes, fato que mereceu atenção no planejamento inicial da entrevista.

As entrevistas foram pré-testadas em dois gerentes das Bibliotecas Públicas da Ceilândia e da 512 Sul, que desenvolvem programas de inclusão digital, constituindo 50% do total do universo selecionado para análise. O objetivo foi verificar a consistência do instrumento de coleta de dados, se houve entendimento das questões e realizar alguns ajustes que se fizessem necessários.

Após análise das respostas do pré-teste, não houve necessidade de modificar nenhum item do formulário de entrevista visto que, contemplou perguntas acerca de um mesmo assunto considerado como problema ou objeto de investigação, sendo algumas delas idênticas para observar opiniões, impressões, e avaliar as expectativas dessas pessoas envolvidas no fenômeno social, objeto de análise desta pesquisa.

As entrevistas para cada uma das autoridades selecionadas, obedeceram a um quantitativo diferenciado, variando entre 1 a 11 perguntas e foram realizadas nos locais de trabalho dos

entrevistados. A duração média das entrevistas foi de 30 minutos, resultando aproximadamente em uma média de 3 páginas transcritas por entrevista.

As entrevistas foram registradas por meio de gravador digital com o consentimento dos três entrevistados que participaram e colaboraram de forma ativa, mesmo com suas agendas de trabalho concorridas, tendo alguns deles, se alongado fornecendo informações sobre novos projetos a serem implantados. Apenas um dos entrevistados, respondeu de forma eletrônica.

Para a análise de dados coletados em entrevistas, foi usada a técnica de condensação, que implica em uma abreviação das idéias expressas pelos entrevistados em formulações mais curtas, preservando o sentido principal do que foi dito conforme sugestão de Kvale, citado por (LEITE, p.138). As entrevistas permitiram uma maior interação com as autoridades selecionadas, representando 100% da amostra.

De acordo com Kvale citado por Soares (2003, p. 61), uma pesquisa qualitativa é a investigação do dia-a-dia dos entrevistados e sua relação com o mundo real, (*world life*) visando interpretar o significado do fenômeno estudado.

Neste objeto de estudo, buscou-se conhecer a opinião das autoridades responsáveis pelo desenvolvimento de ações que contemplam iniciativas voltadas para o processo de disseminação e acesso das tecnologias de informação pela comunidade. A intenção foi levantar dados e informações explorada pela técnica de pesquisa empregada, cujas observações ficaram implícitas nas percepções das atividades e motivações destas autoridades nas ações que desempenhavam.

7.5. PRÉ -TESTE E APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO

De acordo com Richardson (1999, p.202), o pré-teste tem por objetivo revisar e direcionar aspectos de investigação. Levando em conta suas considerações, procedeu-se a aplicação do pré-teste, a saber:

a) Pré-Teste para Gerentes – Foram aplicados dois questionários para dois ex gerente das Bibliotecas de Brasília e de Ceilândia, com o objetivo de verificar possíveis falhas e alterações no instrumento de coleta de dados a ser utilizado, totalizando 33,33% dos gerentes a serem investigados, representando uma amostra significativa para efeito de pesquisa.

Ao receber as observações e contribuições dos respondentes do pré-teste, o questionário passou por uma profunda análise de aplicabilidade em todos os seus itens. A impressão dos respondentes quanto ao instrumento de pesquisa, a apresentação e disposição das perguntas, a clareza, a questão do tempo utilizado para responder o questionário, aspectos relevantes que deixaram de ser incluídos, exclusão de algumas questões repetidas, ambíguas, capciosas, tendenciosas, com jargão e terminologia inacessíveis ou inadequadas ao projeto, eliminação de perguntas que exigia pesquisa de dados estatísticos junto a órgãos públicos demandando tempo e desinteresse do respondente. Após esta análise foram feitas as alterações de ordem prática no instrumento de pesquisa.

Apesar do instrumento de pesquisa constar de 37 perguntas dispostas em seis páginas, para inibir o impacto de uma possível apatia dos respondentes, o questionário foi impresso intencionalmente em folha frente e verso, com perguntas pontuais que expressavam bem o cotidiano das unidades informacionais.

Após terem sido feitas todas as alterações e correções no instrumento de coleta de dados, o questionário foi aplicado aos seis gerentes das Bibliotecas selecionadas tendo 50% deles respondido de forma eletrônica e os outros 50% restante, *in loco*, em papel impresso. Isto possibilitou verificar que nem todos os gerentes dominam os recursos das tecnologias de informação, sendo necessário o uso do instrumento impresso. O tempo médio para o preenchimento do formulário foi de 20 minutos.

Todos os gerentes responderam o formulário de perguntas. Os questionários foram aplicados entre os dias 22 e 26 de abril de 2006, conforme tabela abaixo:

Tabela 03 – Distribuição dos questionários por Instituição
Item: Gerentes de Bibliotecas Públicas

Bibliotecas Públicas	Data	Qt	Respondidos	Porcentagem
Brasília	22/ 4/06	1	1	100%
Ceilândia	24/04/06	1	1	100%
Gama	25/04/06	1	1	100%
Núcleo Bandeirante	24/04/06	1	1	100%
Museu Vivo da Memória Candanga	26/04/06	1	1	100%
Riacho Fundo I	25/04/06	1	1	100%
Total Geral		6	6	100%

b) Pré-Teste para Usuários das Bibliotecas - Foram aplicados dezoito questionários em nível de pré-teste, nas seis Bibliotecas Públicas onde ocorreu o estudo: Brasília, Núcleo Bandeirante, Riacho Fundo I, Museu Vivo da Memória Candanga, Gama e Ceilândia para verificar clareza, eficiência e pertinência das questões representando 100% da amostra.

Ao analisar as contribuições e impressões dos usuários no pré - teste, o questionário de pesquisa foi devidamente reestruturado em alguns aspectos, com perguntas pontuais e diretas para coletar com precisão e rapidez, dados importantes para o estudo e medir variáveis definidas no projeto. O fator tempo para responder o questionário foi imprescindível de forma a colher os dados sem impactar em desinteresse por parte dos usuários, levando em média 10 minutos para responder 24 perguntas impressas em duas folhas frente verso.

Após todas as observações e correções foram aplicados 180 questionários entre os dias 24 e 26 de abril de 2006, conforme tabela abaixo:

Tabela 04 – Distribuição dos questionários por Instituição

Item: Usuários de Bibliotecas Públicas

Bibliotecas Públicas	Data	Qt	Respondidos	Porcentagem
Ceilândia	24/04/06	32	32	100%
Brasília	24/04/06	30	30	100%
Gama	25/04/06	30	30	100%
Museu Vivo da Memória Candanga	26/04/06	30	19	63%
Núcleo Bandeirante	25/04/06	30	29	96.66%
Riacho Fundo I	25/04/06	31	31	100%
Total Geral		183	171	93.44%

c) Pré-Teste para usuários dos Telecentros Comunitários - Foram aplicados 12 questionários em nível de pré-teste, para os usuários das Bibliotecas pública de Brasília e de Ceilândia. Após analisar todas as dificuldades no instrumento de pesquisa, o questionário foi reestruturado em algumas questões. Considerando que a população estimada é de 400 usuários/dia em todos os Telecentros, procedeu-se uma pesquisa aleatória em que foram aplicados 70 questionários aos usuários das cinco Bibliotecas Públicas que ofereciam estes serviços: Brasília, Núcleo Bandeirante, Museu Vivo da Memória Candanga, Gama e Ceilândia. Em cada uma dessas Bibliotecas foram aplicados 14 questionários entre os dias 8 e 9 de novembro de 2005 e foram respondidos ao todo, 68 representando 97,14% da amostra pesquisada, conforme tabela abaixo:

Tabela 05 – Distribuição dos questionários por Instituição
Item: Telecentros Comunitários

Bibliotecas Públicas	Data	Qt	Respondidos	Porcentagem
Núcleo Bandeirante	8/11/05	14	13	92,85%
Museu Vivo da Memória Candanga	8/11/05	14	14	100%
Gama	8/11/05	14	13	92,85%
Ceilândia	9/11/05	14	14	100%
Brasília	9/11/05	14	14	100%
Total Geral		70	68	97,14%

Os resultados obtidos com a pesquisa serão de grande importância para estabelecer o perfil das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, na identificação de fatores que possam estar interferindo no desenvolvimento da disseminação da informação e auxiliar na busca de soluções que resultem na melhor adequação do desempenho das unidades de informação.

Após análise, os dados obtidos com o estudo contribuirão para a proposição de ações alternativas que possam beneficiar a comunidade por meio de medidas que favoreçam a inclusão social e contribua para a formação da cidadania, caráter, consciência e crescimento intelectual permanentes, visto que a popularização do consumo da informação é a porta aberta para o acesso ao conhecimento e para o desenvolvimento cultural da sociedade.

8. ANÁLISE E INTERPRETAÇÃO DOS DADOS

Antes da análise e da interpretação dos dados coletados propriamente dita, é importante nominar os instrumentos que se constituíram como objeto de estudo da proposta, a seguir:

- Questionário aplicado aos Gestores de Bibliotecas Públicas selecionadas;
- Questionário aplicado aos Usuários de Bibliotecas Públicas selecionadas;
- Questionário aplicado aos Usuários dos Telecentros Comunitários selecionados;
- Entrevistas.

Em seguida serão expostos os resultados e as análises dos estudos obtidos por meio de questionários enviados para os gerentes e usuários das Bibliotecas Públicas e dos Telecentros Comunitários do Distrito Federal. Incluem-se ainda, as informações coletadas nas entrevistas semi-estruturadas com autoridades selecionadas, investidas de cargos de função pública, responsáveis pela formulação de políticas públicas voltadas para programas de inclusão social e para uso das tecnologias da informação e comunicação. Estas autoridades selecionadas à época da pesquisa, desempenhavam funções no Governo do Distrito Federal e no âmbito Federal.

As respostas dos questionários aplicados nas Bibliotecas Públicas forneceram os dados necessários para o alcance dos objetivos e comprovação ou não dos pressupostos levantados no estudo.

A análise dos dados foi realizada sob a ótica qualitativa e quantitativa sendo que os dados coletados por meio de entrevista foram analisados sob a ótica qualitativa e os coletados por meio de questionário, quantitativamente.

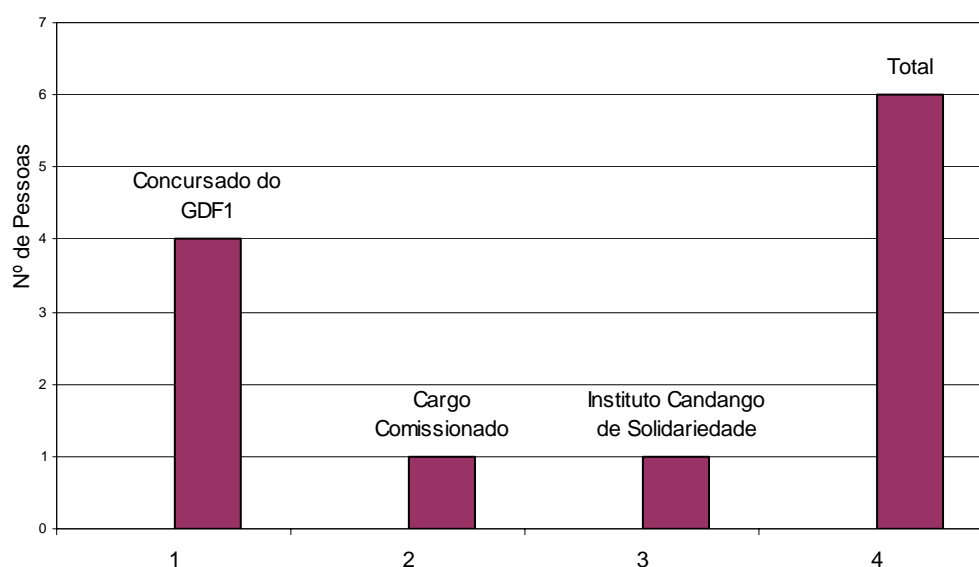
A tabulação dos dados utilizadas nos questionários foi realizada com o auxílio do programa Microsoft Excel, que forneceu as frequências de cada uma das variáveis da pesquisa, possibilitando a confecção de tabelas e gráficos para ilustrar a análise dos dados.

8.1. RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO PARA GERENTES DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

PARTE I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO

1. Vínculo Empregatício

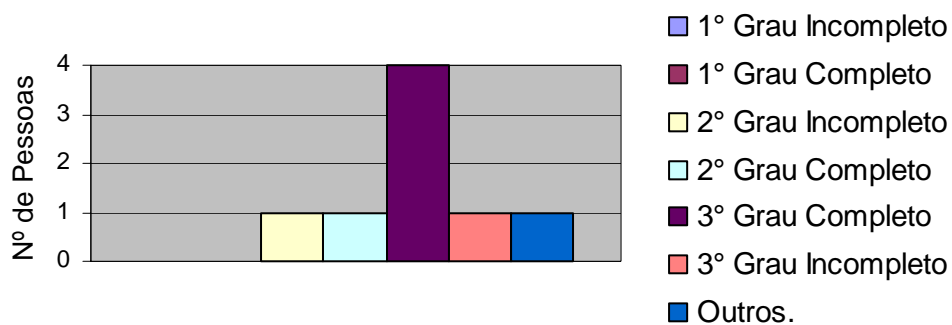
Gráfico 02 – Dados sobre o Vínculo Empregatício



Com relação ao vínculo empregatício, a maioria (4) dos gerentes das Bibliotecas Públicas são concursados do GDF, (1) ocupa cargo Comissionado e (1) é contratado pelo Instituto Candango de Solidariedade.

2. Maior Grau de Instrução

Gráfico 03 – Dados sobre o Grau de Instrução

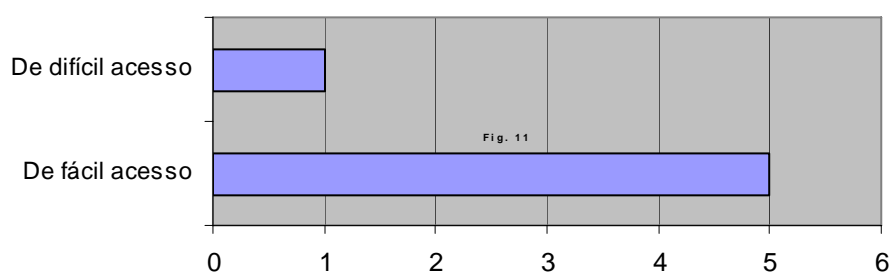


O gráfico mostra que o maior grau de instrução dos gerentes (4), têm o 3º grau completo, (1) possui o 2º grau completo e (1) o 2º incompleto.

PARTE II – DADOS GERENCIAIS DE BIBLIOTECAS

3. Quanto à Localização

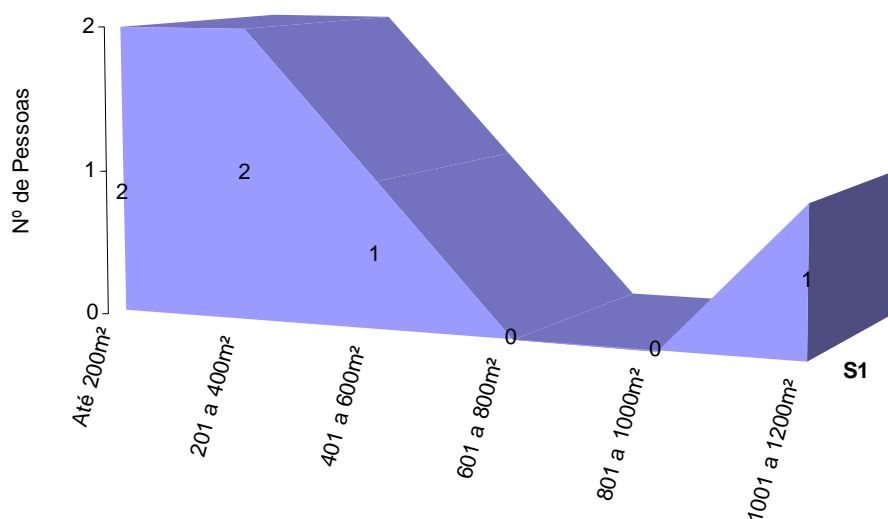
Gráfico 04 – Dados sobre a localização da biblioteca



A maioria dos respondentes (4), disseram que a biblioteca é de fácil acesso e (2) disseram que é de difícil acesso.

4. Área ocupada pela Biblioteca

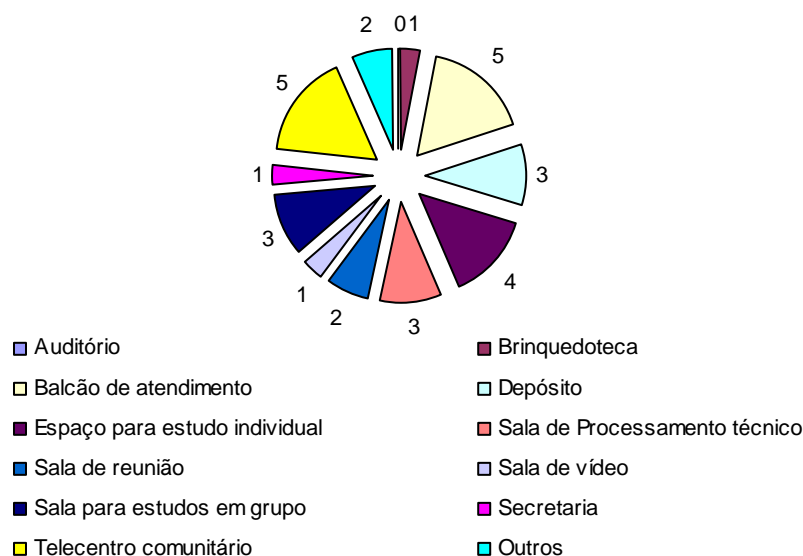
Gráfico 05 – Dados sobre a área ocupada pela Biblioteca



De acordo com os respondentes, a área ocupada pela Biblioteca sob suas gerências estão assim especificadas: (2) ocupam até 200 m², (2) ocupam de 201 a 400 m², (1) ocupa de 401 a 600 m² e (1) ocupa 1001 a 1200 m².

5. Disponibilidade Interna do ambiente

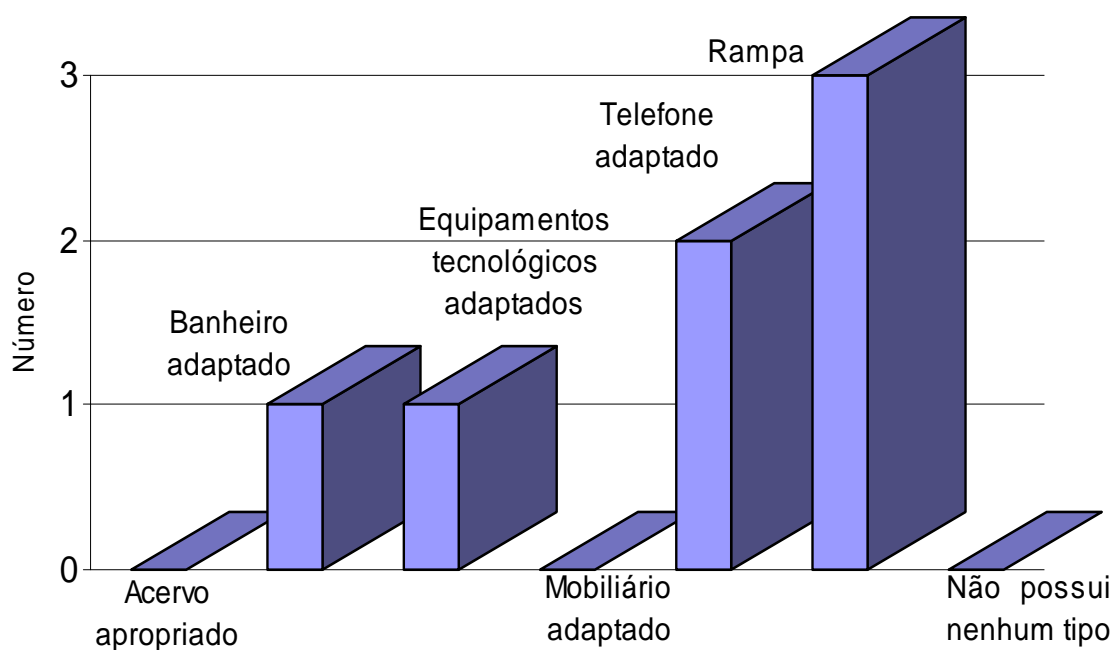
Gráfico 06 – Dados sobre os espaços presentes nas bibliotecas



O gráfico mostra a disponibilidade dos espaços das Bibliotecas, sendo que a maioria delas (5) possuem balcão de atendimento e (5) Telecentros Comunitários em seguida, (4) possuem espaço para estudo individual, (3) oferecem sala de reunião, (3) têm espaço para depósito, (3) sala de processamento técnico, (2) auditório, (2) têm outros espaços como saguão para eventos/exposições, restauração, seleção, almoxarifado, copa, recepção, (1) secretaria e (1) brinquedoteca.

6. Acessibilidade à deficiência

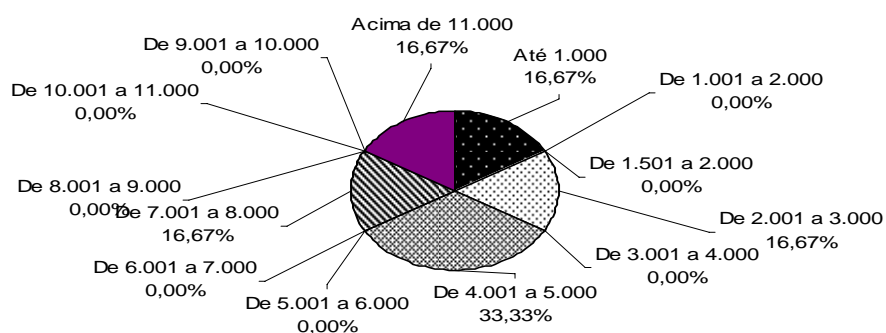
Gráfico 07 – Dados sobre acessibilidade à deficiência física



O gráfico mostra que as Bibliotecas possuem em quase sua totalidade, acesso para pessoas com deficiência física sendo que (3) possuem rampa de acesso, (2) telefone adaptado, (1) tem equipamentos tecnológicos e banheiros adaptados.

7. Média Mensal de Atendimento

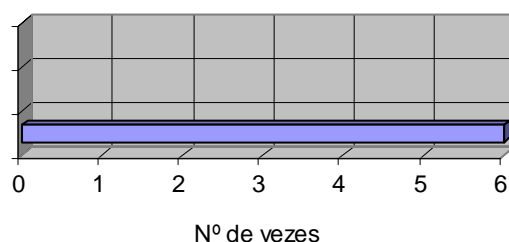
Gráfico 08 – Dados sobre a média mensal de atendimento



O gráfico traz a porcentagem compreendida dentro de intervalos que variam de mil em mil usuários atendidos. O percentual encontra-se estável nas faixas entre: até 1.000, (16,67%) da amostra, seguidas (16,67%) entre 2.001 a 3.000, (33,33%) entre 4001 a 5.000, (16,67%) entre 7.001 a 8.000 e (16,67%) acima de 11.000.

8. Estudo dos Usuários das Bibliotecas

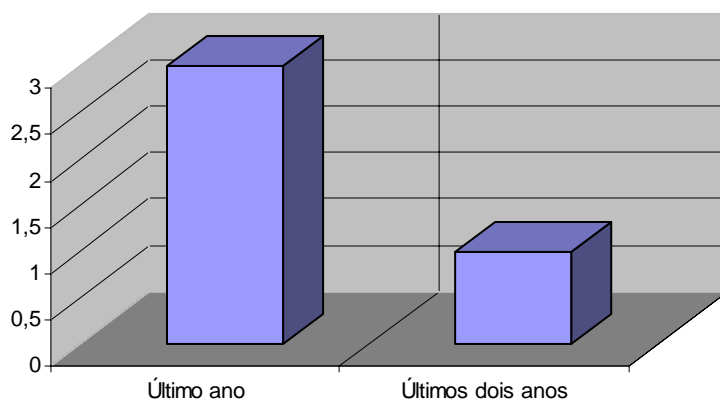
Gráfico 09 – Dados sobre o Estudo dos Usuários da Biblioteca



A maioria dos respondentes (3), disseram que no último ano realizaram estudo com usuários da Biblioteca, (2) disseram ter realizado nos últimos dois anos e, (1), afirmou nunca ter realizado.

9. Computador na Biblioteca

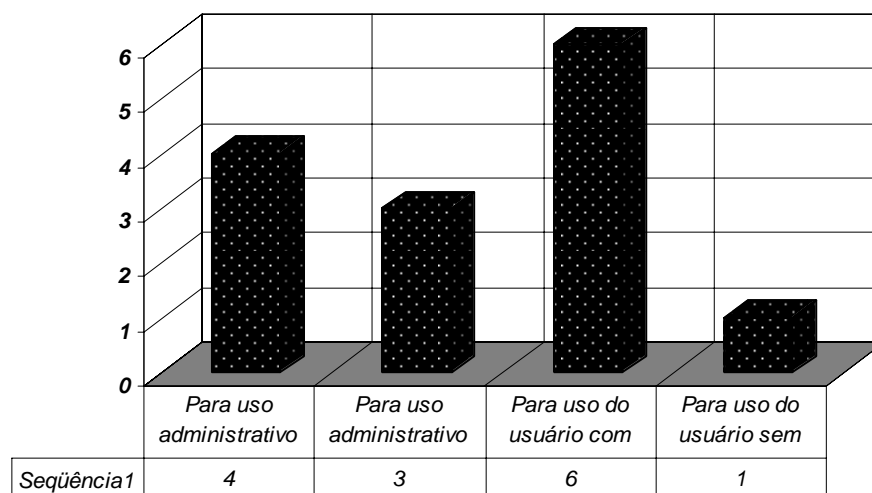
Gráfico 10 – Dados sobre computadores nas bibliotecas



Todos os gerentes (6), disseram que têm computadores em suas Bibliotecas.

9.1 Uso da Internet

Gráfico 11 – Dados sobre o uso da Internet



O gráfico mostra que nas Bibliotecas da amostra que possuem computador, predomina o uso do equipamento pelo usuário com Internet (6), seguido de uso administrativo com Internet (4), uso administrativo sem Internet (3) e uso do usuário sem internet (1).

10. Existência de Associação de Amigos

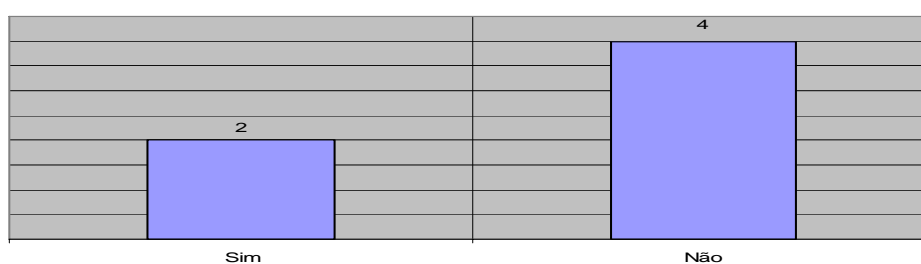
Gráfico 12 – Dados sobre a existência de Associações de Amigos



O gráfico revela que a maior parte dos respondentes, (4), disseram que possuem Associação de Amigos, sendo que uma delas está ativada, (3) estão desativadas e duas não possuem Associação.

11. Plano de Ação

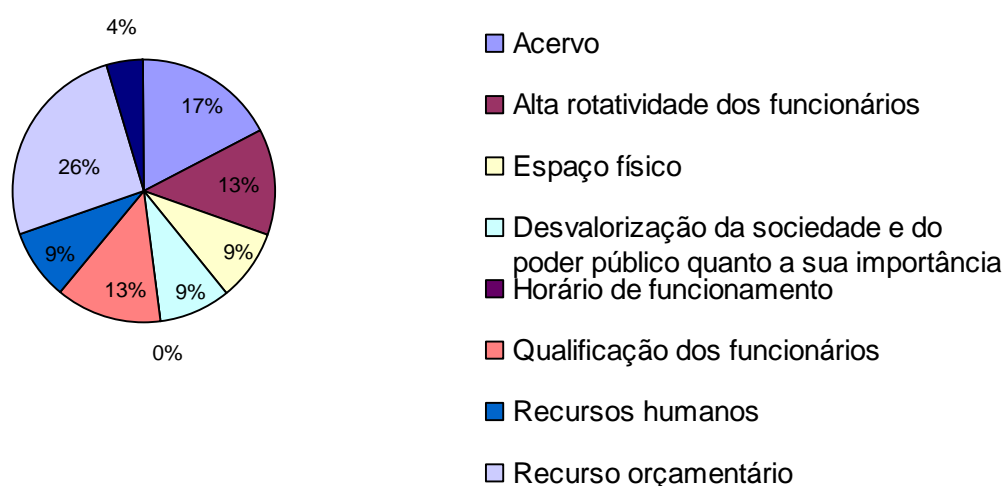
Gráfico 13 – Dados sobre a existência de Plano de Ação



Mais de metade da amostra não possuem Plano de Ação.

12. Dificuldade no Desempenho da Biblioteca

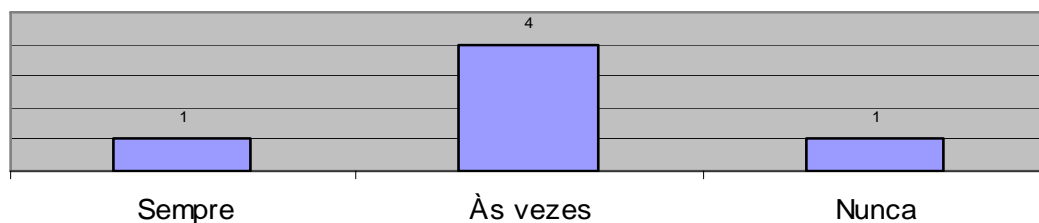
Gráfico 14 – Dados sobre as dificuldades encontradas pelas bibliotecas



O gráfico aponta para as dificuldades de desempenho que as Bibliotecas vêm enfrentando, sendo que a variável recurso orçamentário se constitui no maior percentual dos respondentes (26%), seguidos de (17%) relativos à composição de acervo, (13%) a alta rotatividade de funcionários, (13%) a falta de qualificação técnica, (9%) o espaço físico, (9%) a desvalorização da sociedade e do poder público quanto à sua importância, (9%) quanto aos recursos humanos e (4%), a outros fatores tais como, segurança, link de acesso à Internet de forma independente, assistência técnica e atualização de acervo.

13. Frequência dos Escolares

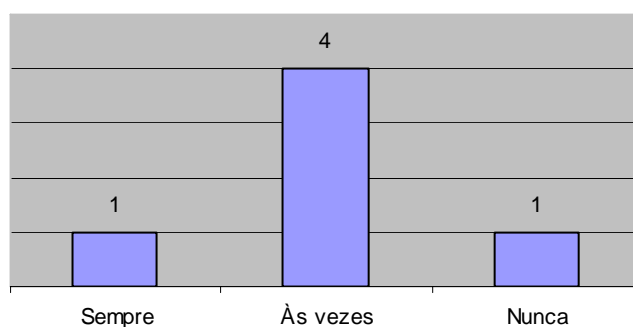
Gráfico 15 – Dados sobre a frequência dos Escolares



O gráfico mostra que a maioria dos respondentes (4), disseram que às vezes os professores orientam os alunos para a realização de pesquisa em Biblioteca, seguida de (1) sempre e (1) nunca.

14. Frequência de Professor na Biblioteca

Gráfico 16 – Dados sobre a frequência dos Professores

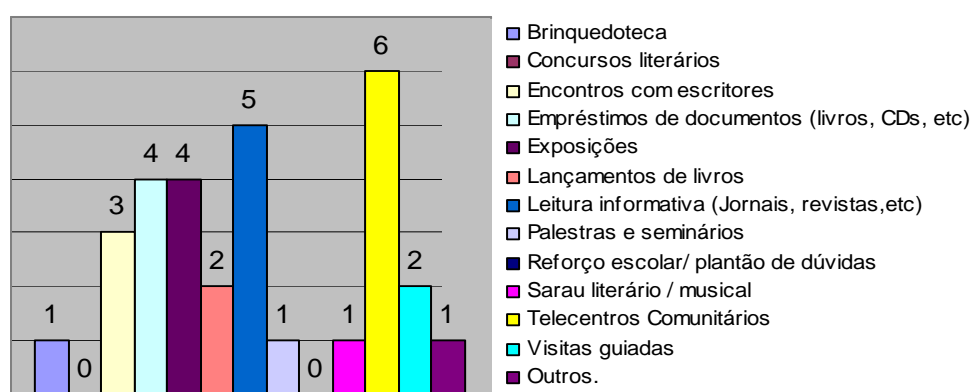


Este gráfico evidencia que a frequência dos professores ocorre às vezes (4), havendo empate na variável sempre (1) e nunca (1).

PARTE III – DADOS SOBRE SERVIÇOS PRESTADOS À COMUNIDADE

15. Serviços Prestados à Comunidade

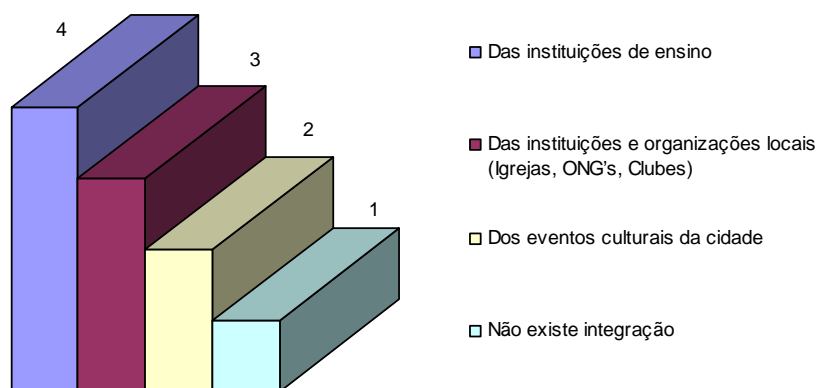
Gráfico 17 – Dados sobre os tipos de Serviços Prestados à Comunidade



O gráfico revela que os serviços prestados à comunidade pelas Bibliotecas são variados. (6) disponibilizam Telecentros Comunitários para fins de estudo, pesquisa e busca por informações, (5) oferecem leitura informativa (jornais, revistas, boletins informativos, etc), (4) dispõem de serviço de empréstimo de documentos (livros, CDs, etc), (4) realizam exposições culturais, educativas, etc, (3) promovem encontros literários com escritores, (2) promovem lançamentos de livros, (2) oferecem visitas guiadas para atender estudantes de escolas públicas e particulares, (1) oferece brinquedoteca pública para crianças de 3 a 12 anos, (1) disponibiliza palestras educativas e culturais para as escolas, usuários e comunidade geral, (1) oferece sarau literário e musical e (1) oferece outros serviços como auxílio à pesquisa, reserva de acervo e cadastro de usuário.

16. Integração com a Comunidade

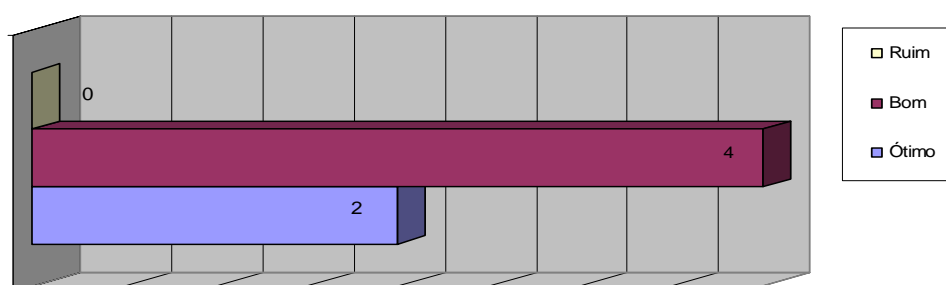
Gráfico 18 – Dados sobre a integração com a Comunidade



Neste gráfico percebe-se que a integração com a comunidade tem sido maior com as instituições de ensino (4), com as organizações locais como igrejas, ongs, Clubes (3), com os eventos culturais das cidades (3) e apenas (1) não mantém integração com a comunidade.

17. Qualidade do Serviço Prestado à Comunidade

Gráfico 19 – Dados sobre a qualidade dos serviços prestados à comunidade

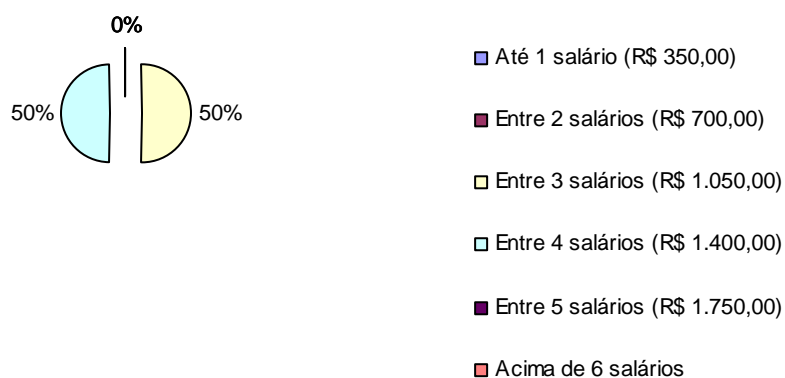


A maioria (4) dos respondentes disseram que a qualidade dos serviços de atendimento à comunidade é bom e, (2) ótimo.

PARTE IV - DADOS DO PERFIL DA COMUNIDADE ATENDIDA

18. Renda Média Domiciliar dos Usuários

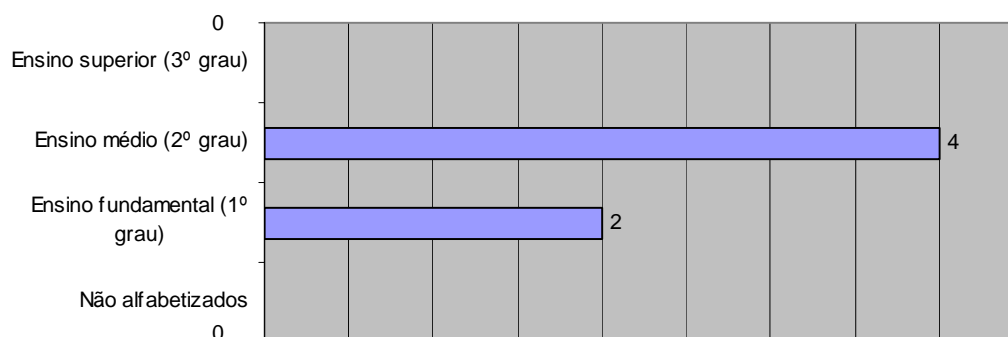
Gráfico 20 – Dados sobre a Renda Domiciliar dos Usuários



O gráfico revela que a renda média domiciliar empatou, sendo que (3) responderam que está entre 3 salários mínimos, representando 50% da amostra e, (3), disseram estar entre 4, representando os outros 50% .

19. Escolaridade Média dos Usuários

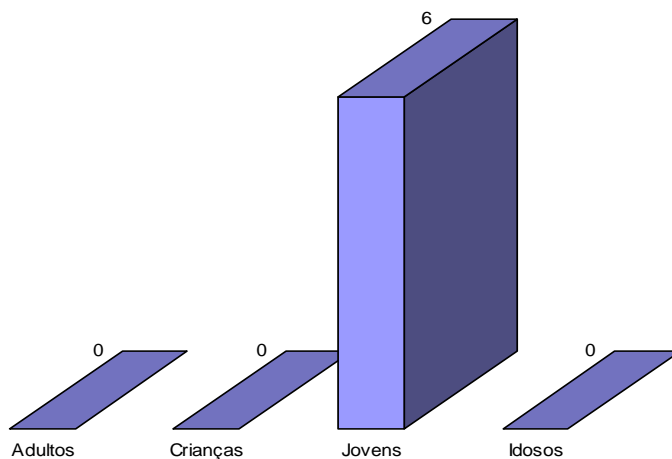
Gráfico 21 – Dados sobre a escolaridade dos Usuários



A escolaridade dos usuários em sua maioria (4) é de 2º grau e (2) de 1º grau.

20. Faixa etária dos Usuários

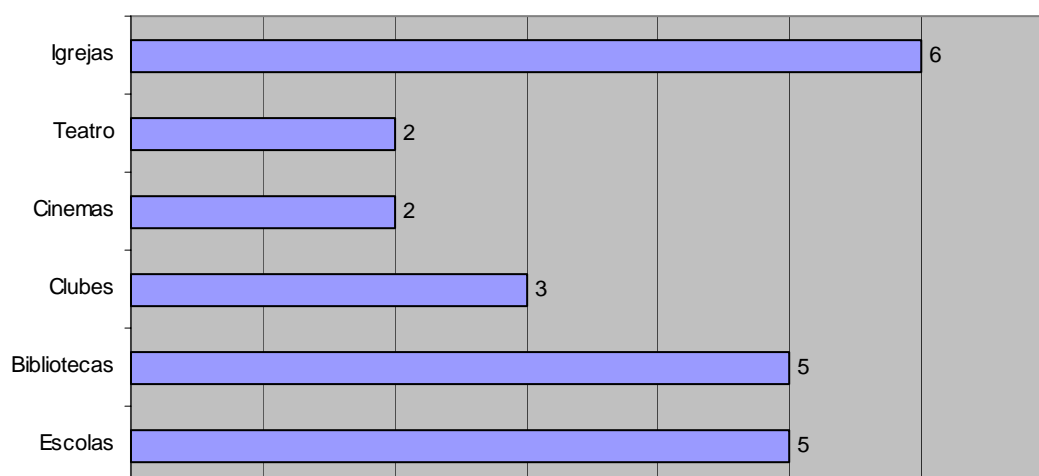
Gráfico 22 – Dados sobre a faixa etária dos Usuários



A amostra revela que o conjunto de usuários das Bibliotecas é formado por jovens.

21. A Cidade Possui

Gráfico 23 – Dados sobre a Cidade

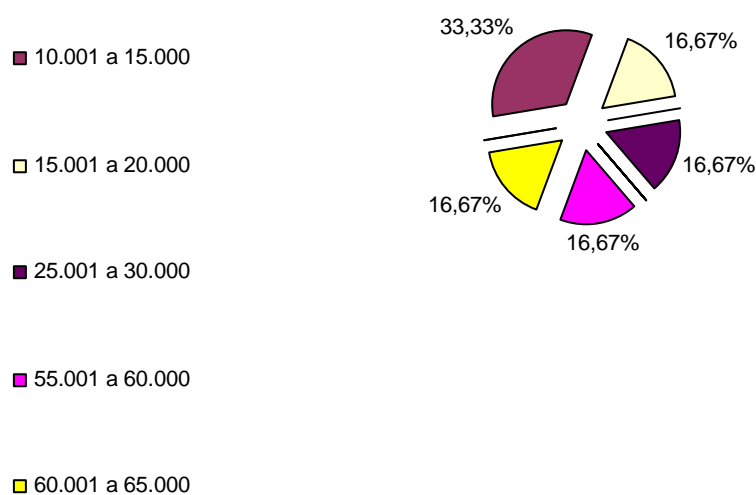


Neste gráfico os respondentes disseram que as igrejas predominam na cidade (6), seguidas por escolas (5), Bibliotecas (5), clubes (3), cinemas (2) e teatro (2).

PARTE V – DADOS DE COLEÇÃO/ACERVO

22. Quantitativo de Acervo em Volumes

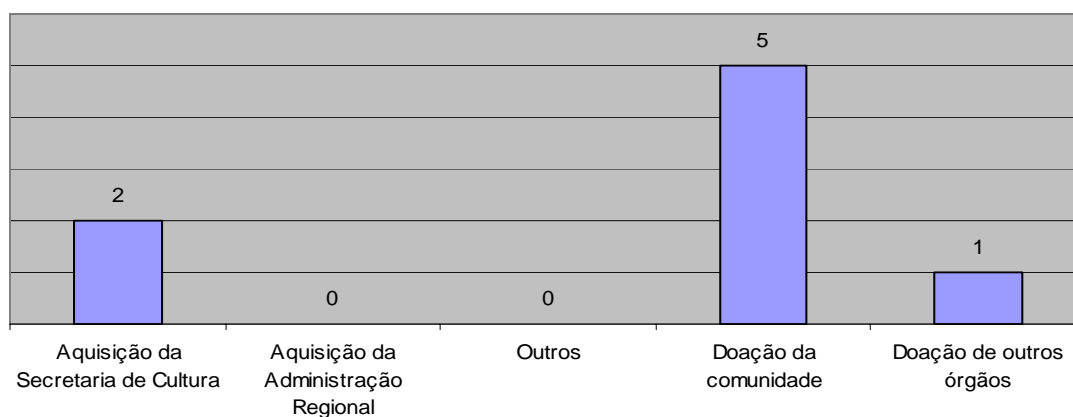
Gráfico 24 – Dados sobre o quantitativo do Acervo



O gráfico traz a porcentagem compreendida dentro de intervalos que variam de cinco em cinco mil volumes. O maior percentual encontra-se na faixa entre 10.001 a 15.000 representando (32%) da amostra, seguidas (17%) entre 15.001 a 20.000, (17%) entre 25.001 a 30.000, (17%) entre 55.001 a 60.000 e (17%) entre 60.001 a 65.000.

23. Origem do Acervo

Gráfico 25 – Dados sobre a origem do Acervo

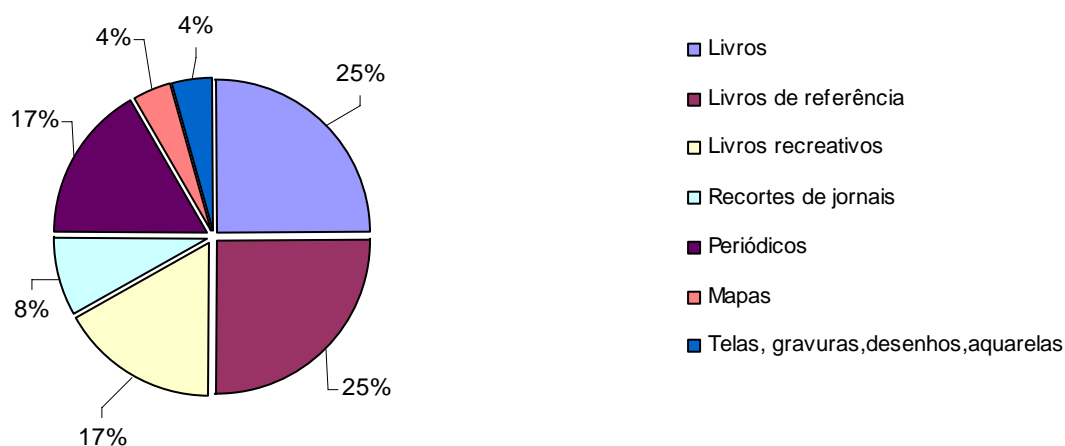


De acordo com os respondentes, a maior parte do acervo é oriunda de doação da comunidade (5), da aquisição da Secretaria de Cultura do GDF (2) e doação de outros órgãos (1).

24. Constituição do Acervo

• Materiais Impressos

Gráfico 26 – Dados sobre a constituição do Acervo: materiais impressos

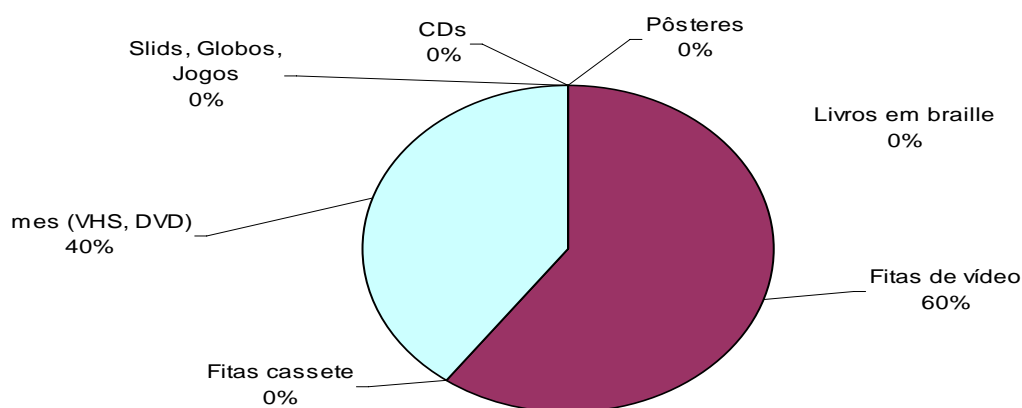


Neste gráfico, o acervo composto por materiais impressos representa: (25%) é formado por livros, (25%) é formado por livros de referência, (17%) por livros recreativos, (17%) por

periódicos, (8%) por recortes de jornais, (4%) por mapas e (4%) por telas, gravuras, desenhos e aquarelas.

• Materiais Multimédia/Especiais

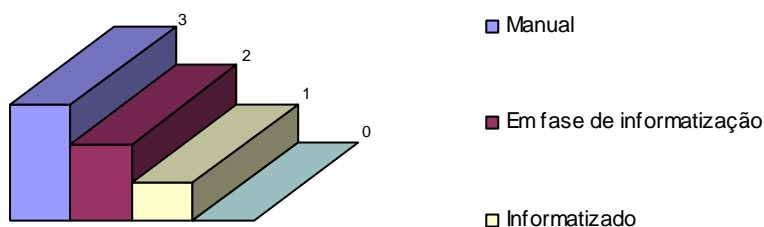
Gráfico 27 – Dados sobre a constituição do Acervo: materiais multimédia



Neste gráfico, o acervo composto por materiais multimédia/especiais representa: (60%) formado por fitas de vídeo e (40%) formado por fitas VHS e DVD.

25. Processamento Técnico

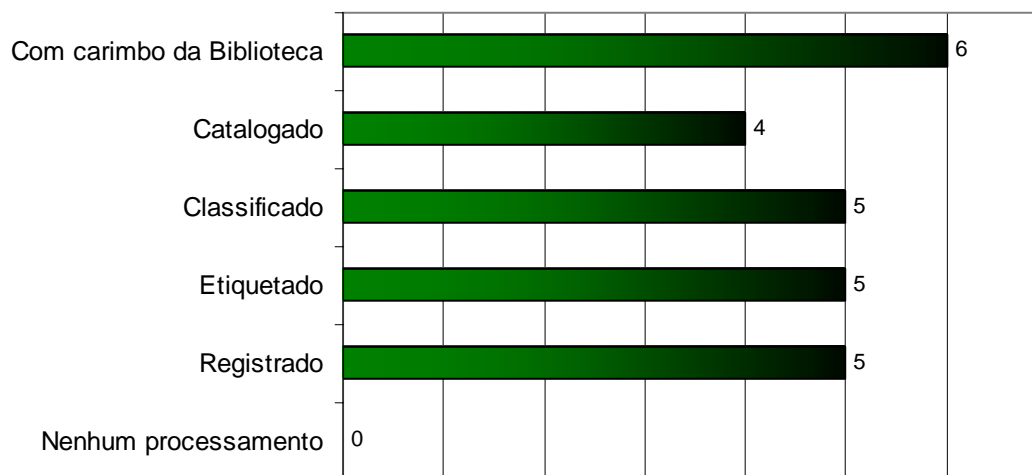
Gráfico 28 – Dados sobre o Processamento Técnico



O gráfico revela que o processamento técnico se dá de forma manual, representando a maior parte das Bibliotecas (3), em fase de informatização (2) e informatizada (1).

26. O Acervo se Apresenta

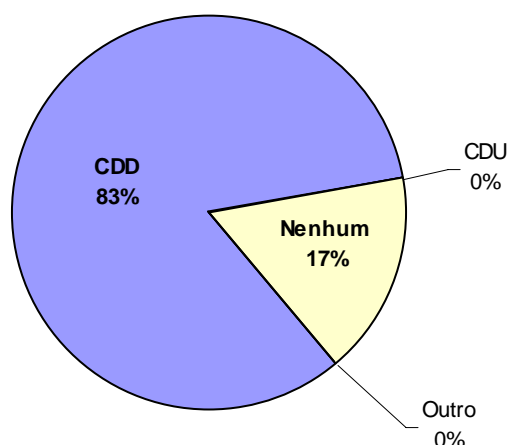
Gráfico 29 – Dados sobre a apresentação do Acervo



De acordo com os respondentes, o acervo das Bibliotecas se apresenta: (6) disseram que o acervo tem o carimbo da Biblioteca, (5) que está etiquetado, (5) que tem o seu acervo classificado, (5) que está registrado e (4) está catalogado.

27. Sistema de Classificação

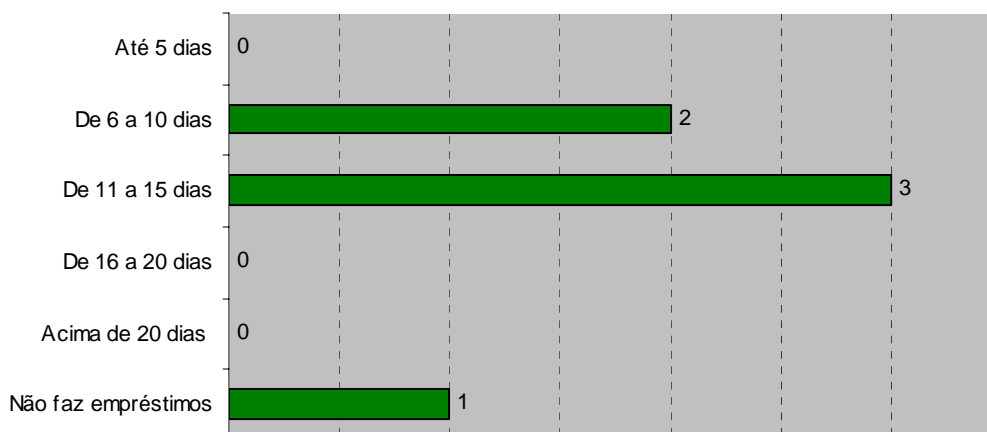
Gráfico 30 – Dados sobre o Sistema de Classificação utilizado



83% das Bibliotecas da amostra pesquisada utilizam o sistema de classificação do acervo CDD (Classificação Decimal de Dewey) e 17% não utilizam nenhum tipo de sistema.

28. Período de Empréstimos dos Materiais

Gráfico 31 – Dados sobre o Empréstimo dos Materiais

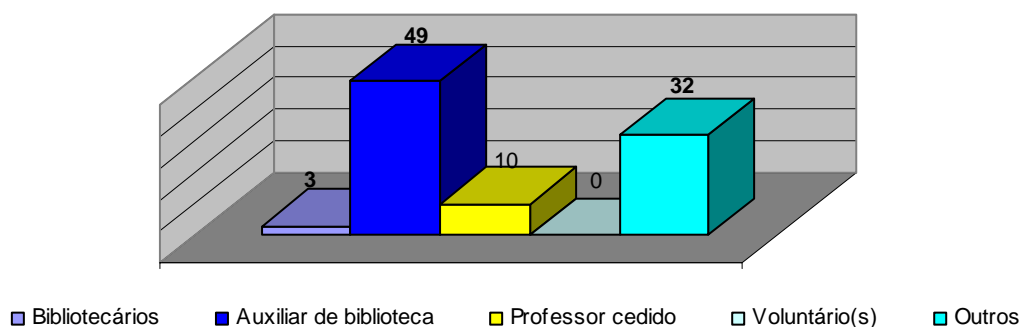


A maioria das Bibliotecas tem o período de empréstimos de materiais aos usuários de 11 a 15 dias (3), 6 a 10 dias (2), não faz empréstimos (1).

PARTE VI – DADOS DOS RECURSOS HUMANOS

29. A Biblioteca Possui

Gráfico 32 – Dados sobre os Recursos Humanos das Bibliotecas

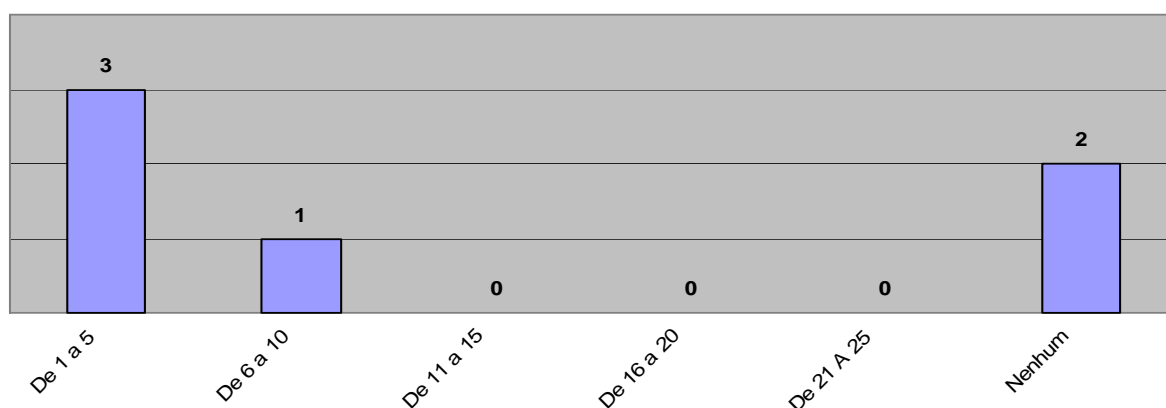


O gráfico revela que a maior parte dos recursos humanos é formado por auxiliares de biblioteca (49), representando (52,12 %) da amostra pesquisada, 32 por outros funcionários de

apoio como vigilantes, pessoal de serviços gerais (limpeza), copeira, representando (34,04%), (10) professores representando (10,63 %) e (3) bibliotecários representando (3,19%).

30. Quantidade de Funcionários com Cursos Técnicos

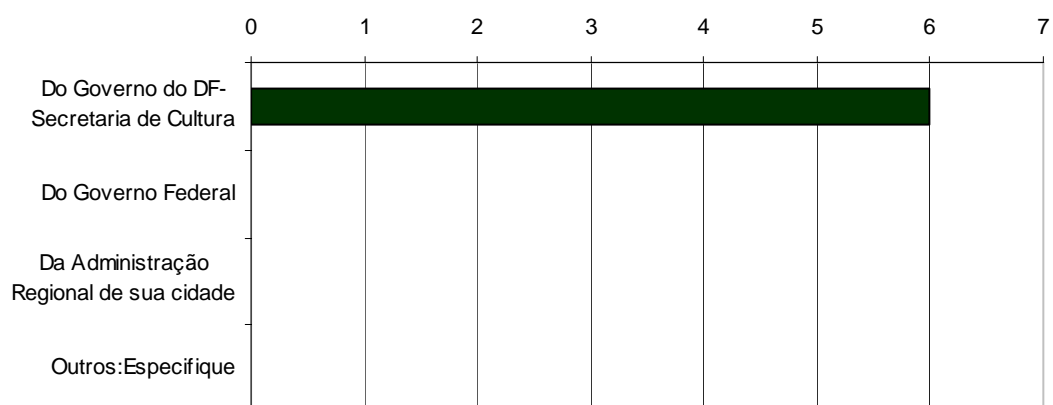
Gráfico 33 – Dados sobre Funcionários com Cursos Técnicos



Os gerentes responderam em sua maioria (3) que a quantidade de funcionários com curso técnico está entre 1 a 5 servidores, (2) responderam que não têm nenhum, e (1) respondeu que tem de 6 a 10.

31. Investimentos em Qualificação Profissional

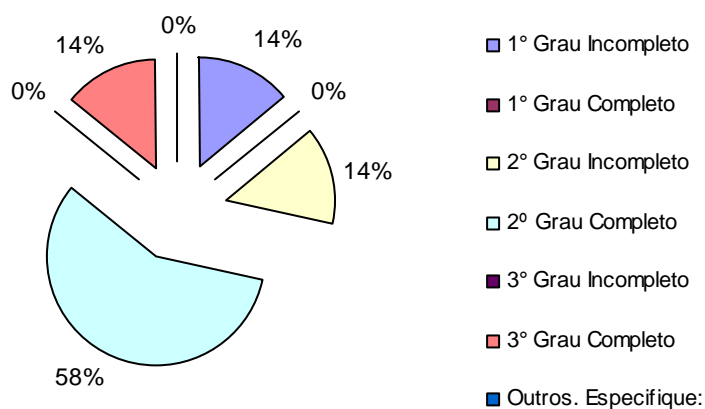
Gráfico 34 – Dados sobre investimentos em Qualificação Profissional



Todos os respondentes (6) afirmaram que os investimentos em qualificação técnica provêm do Governo do Distrito Federal, sob a coordenação técnica da Secretaria de Estado de Cultura.

32. Grau de Instrução dos Funcionários

Gráfico 35 – Dados sobre o Grau de Instrução dos Funcionários

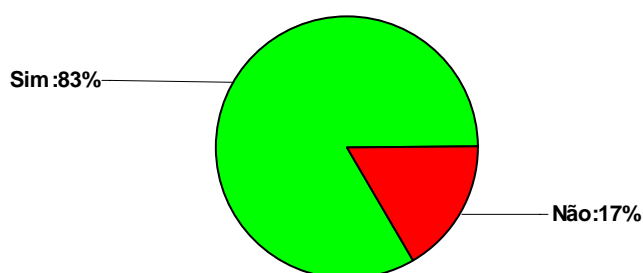


O estudo revela que 58% dos funcionários das Bibliotecas pesquisadas têm o 2º grau completo, 14% têm o 2º incompleto, 14% têm o 1º grau completo e 14% têm o 3º grau completo.

PARTE VII – DADOS SOBRE SERVIÇO DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

33. Divulgação dos Serviços da Biblioteca

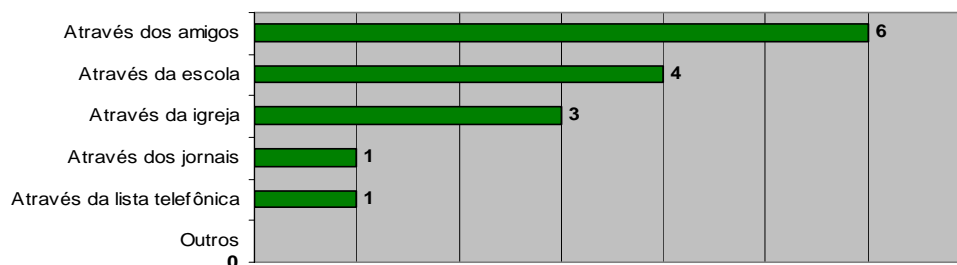
Gráfico 36 – Dados sobre a Divulgação dos Serviços da Biblioteca



Quanto à divulgação, 83% dos respondentes disseram que as Bibliotecas dispõem de serviço de divulgação e 17% não possuem.

34. Outros Meios de Divulgação dos Serviços da Biblioteca

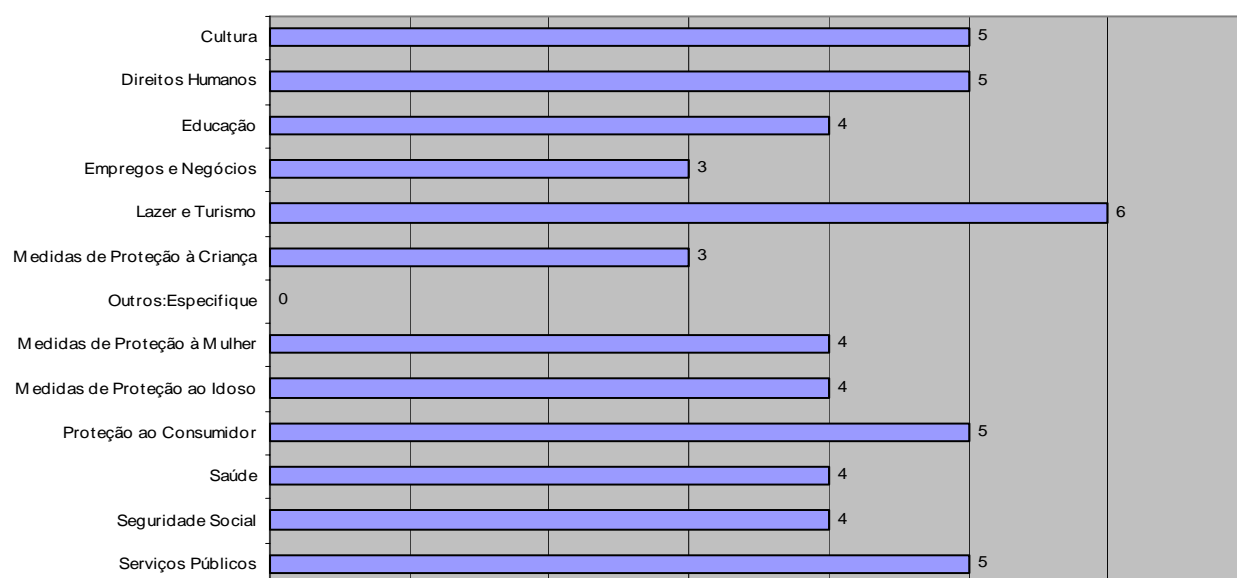
Gráfico 37 – Dados sobre outros meios de Divulgação dos Serviços da Biblioteca



Os respondentes foram unânimes (6) em afirmar que os meios de divulgação através dos amigos têm sido os mais eficazes, (4) concordam que outro meio é através da escola, (3) responderam que era a igreja, (1) que é através dos jornais, e (1) que é por meio da lista telefônica.

35. Por Prioridade: Serviços de Informação que deveriam ser oferecidos à comunidade.

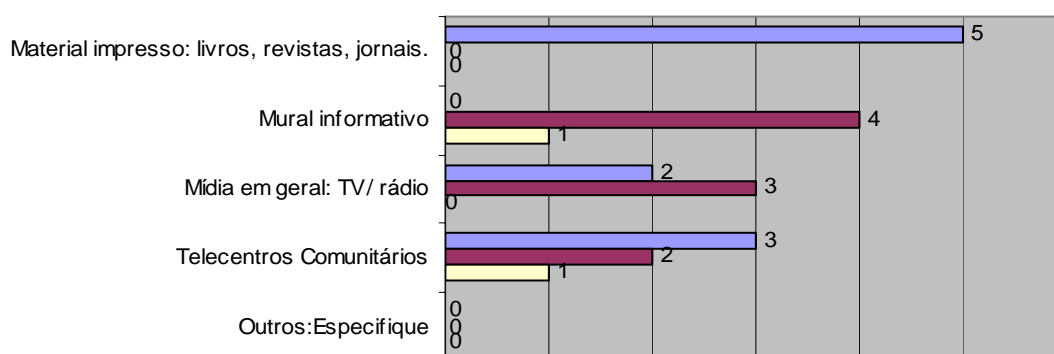
Gráfico 38 – Dados sobre Serviços de Informação que deveriam ser oferecidos



De acordo com os respondentes, os serviços informacionais de maior importância são: (6) responderam que o lazer e o turismo são os mais prioritários, (5) disseram que são assuntos relativos aos serviços públicos, (5) de proteção ao consumidor, (5) direitos humanos, (5) cultura, (4) seguridade social, (4) saúde, (4) medidas de proteção ao idoso, (4) medidas de proteção à mulher, (4) educação, (3) medidas de proteção à criança e (3) empregos e negócios.

36. Por Ordem de Prioridade: formas de oferecer os Serviços de Informação

Gráfico 39 – Dados sobre as formas de oferecer os Serviços de Informação



Os gerentes (5) disseram que o material impresso (livros, revistas, jornais, panfletos), constitui o mais eficaz, classificando esta variável em 1ª opção, (4) colocaram como 2ª opção, que o mural informativo da Biblioteca é bem utilizado, e apenas (1) colocou esta mesma variável como 3ª opção. A mídia em geral é assinalada pelos respondentes (3) que a apontaram como 2ª opção e (2) em 1ª opção. Quanto aos Telecentros Comunitários (3) responderam que são uma ótima fonte de informação em 1ª opção, (2) em 2ª opção e (1) em 1ª opção.

37. Sugestões Apresentadas pelos gerentes para melhorar os Serviços Informativos da Biblioteca

Em ordem de prioridade, as sugestões apontadas pelos gerentes de Bibliotecas foram: espaço físico, ampliação e atualização do acervo, orçamento específico para fortalecer a Biblioteca, investimentos em capacitação técnica de pessoal, ampliação de recursos humanos, mais interesse do poder público quanto ao fortalecimento das Bibliotecas, adaptação das instalações e do mobiliário às atividades e também para atender pessoas com necessidades especiais, abertura de concurso público para preenchimento de vagas, contratação de profissionais efetivos com habilitação para a função que a atividade requer, melhorar a comunicação entre o nível central e intermediário e compartilhamento de ações visando uma maior integração entre as Bibliotecas.

8.1.1. CONCLUSÃO

A pesquisa teve como objetivo conhecer o serviço de informação oferecido à comunidade e o processo de disseminação da informação praticado pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal. A investigação foi realizada nas Bibliotecas Públicas do Núcleo Bandeirante, do Gama, da Ceilândia, do Museu Vivo da Memória Candanga, da Superquadra 512/513 Sul e do Riacho Fundo I.

A pesquisa teve como respondentes, os gerentes das Bibliotecas Públicas cuja contribuição se constituiu como fator relevante para a análise de dados, identificação de fatores que vêm interferindo, sobremaneira, nas ações da Biblioteca e indicadores de soluções que possam estar melhorando a relação da Biblioteca com a comunidade.

Os resultados obtidos revelaram o perfil dos gerentes das Bibliotecas, os aspectos de gerenciamento, serviços de informação prestados à comunidade, perfil da comunidade atendida, dados do acervo e recursos humanos. A maioria deles são concursados do Governo do Distrito

Federal e possuem o 3º grau completo, sendo que dois deles têm habilitação profissional em Biblioteconomia.

Quanto ao gerenciamento, a maior parte das Bibliotecas encontra-se em locais de fácil acesso, ocupam uma área entre 200 a 400 m², têm uma disponibilidade interna razoável, capaz de abrigar um balcão de atendimento, Telecentros Comunitários, espaço para estudo individual, depósitos, sala para processamento técnico, e a maioria possui rampa de acesso para pessoas com deficiência física.

Algumas Bibliotecas, devido ao seu espaço físico e tipo de acervo, atende uma clientela acima de 11.000 usuários ao mês. Todas as Bibliotecas possuem computadores, para atendimento, tanto da área administrativa como dos usuários, que os utilizam em acesso à Internet, estudos e pesquisas.

Nem todas as Bibliotecas possuem Associação de Amigos, o que dificulta a continuidade de um planejamento sistematizado. A única Biblioteca que a possui tem alcançado um resultado maior junto à comunidade e melhorado a constituição do seu acervo.

A maioria dos gerentes tem por hábito realizar, anualmente, uma pesquisa de usuários para avaliar os serviços informacionais desenvolvidos, visando a melhoria do atendimento.

As dificuldades mais prementes enfrentadas pelas Bibliotecas estão relacionadas com a falta de recursos orçamentários próprios, o que compromete a aquisição de acervo, a manutenção de equipamentos e do *link* de acesso à Internet, inadequação de espaço físico e outros problemas: dificuldades para a reciclagem de recursos humanos e a alta rotatividade de funcionários, situação que se agrava porque a sociedade e o Poder Público ainda não valorizam devidamente o livro e a leitura.

Um outro fator, é que nem sempre as escolas orientam os alunos para o uso da Biblioteca, uma vez que muitos professores não dispõem de tempo para isto e nem mesmo têm o hábito de frequentá-la.

Com relação aos serviços prestados à comunidade, todas as Bibliotecas dispõem dos serviços de Telecentros Comunitários, para fins de estudo, pesquisa e busca de informações, leitura informativa de periódicos, exposições culturais e educativas, encontros com escritores, brinquedoteca pública, além dos serviços usuais de empréstimos, reserva de livros e auxílio à pesquisa.

Por ordem de prioridade, as informações mais pontuais que deveriam ser oferecidas à comunidade são as relacionadas com o lazer e o turismo, cultura, direitos humanos, serviços públicos, saúde, educação e seguridade social (medidas de proteção ao idoso, à mulher, à criança, ao consumidor).

As formas de oferecer os serviços de informação à comunidade foram avaliadas, registrando-se que livros, revistas e jornais são os mais eficazes, seguidos do mural informativo, da mídia em geral (TV, rádio), destacando-se, também, o uso dos Telecentros Comunitários como uma boa fonte de informação.

A maior parte das Bibliotecas possui serviço de divulgação, sendo que os amigos são os principais responsáveis pela sua difusão, seguidas pela escola, a igreja e, em menor proporção, pelos jornais e pela lista telefônica.

A integração com a comunidade se dá na maior parte, através das instituições de ensino seguidas em menor proporção e pelas organizações locais (igrejas, ongs e clubes).

O atendimento nas Bibliotecas é considerado bom pelos gerentes, uma vez que oferece aos leitores um atendimento de qualidade, além de aperfeiçoamento técnico para os funcionários em instituições superiores. A disponibilização de computadores para a comunidade, através dos Telecentros, aumentou a visibilidade e a credibilidade das Bibliotecas por eles gerenciadas.

Quanto ao perfil da comunidade, os respondentes assinalaram que as igrejas são as de maior número em instituições na cidade seguidas pelas escolas. Os usuários das Bibliotecas são

formados por jovens com escolaridade predominante do ensino médio, cuja renda familiar mais relevante está entre três e quatro salários mínimos.

Em termos de acervo, o maior percentual das unidades informacionais pesquisadas está na faixa entre 10.001 a 15.000 títulos. É importante observar que em menor proporção, as Bibliotecas maiores e com maior número de freqüentadores têm um acervo médio de 60.001 a 65.000 livros. A origem do acervo em sua maior parte vem da comunidade e de aquisição da Secretaria de Estado de Cultura.

O acervo é composto por materiais impressos, sendo a maior parte por livros em geral, seguidos de periódicos, mapas e telas. Constituem também o acervo, materiais multimídia, composto por fitas de vídeo, VHS e DVD.

O processamento técnico do acervo em sua maioria é manual e se apresenta com carimbo da Biblioteca, sendo registrado, catalogado e classificado. O Sistema de Classificação mais utilizado é a CDD (Classificação Decimal de Dewey).

Neste item, duas bibliotecas não utilizam o sistema de classificação: uma delas, recém-inaugurada, pertence ao Museu Vivo da Memória Candanga e tem acervo especializado, em organização, enquanto a Biblioteca do Riacho Fundo I, por falta de pessoal habilitado, ainda não tem o acervo classificado tecnicamente.

O período de empréstimos do acervo da Biblioteca é de 11 a 15 dias, sendo que uma delas não faz empréstimos, por ser especializada.

Com relação ao item recursos humanos, as bibliotecas possuem em sua maioria, pessoal auxiliar de Biblioteca com o 2º grau completo. O número de servidores habilitados em curso técnico está entre 1 a 5 funcionários. Isso ocorre devido à alta rotatividade de servidores que não são contratados para este fim, especificamente, como é o caso dos funcionários terceirizados do Instituto Candango de Solidariedade.

Os investimentos na qualificação dos funcionários provêm do Governo do Distrito Federal, sob a coordenação técnica da Diretoria de Bibliotecas, órgão da Secretaria de Estado de Cultura.

A avaliação feita pelos respondentes assinalou críticas e sugestões, sendo as mais relevantes: espaço físico, ampliação e atualização do acervo, orçamento específico para fortalecer a biblioteca, investimentos em capacitação técnica de pessoal, ampliação de recursos humanos, mais interesse do Poder Público quanto ao fortalecimento das Bibliotecas, adaptação das instalações e do mobiliário à atividade e, também, para atender usuários portadores de necessidades especiais, abertura de concurso público para preenchimento de vagas, contratação de profissionais habilitados para a função que a atividade requer, melhorar a comunicação entre o nível central e intermediário, além do compartilhamento de ações visando melhor integração entre as Bibliotecas.

A tabulação dos dados foi realizada com o auxílio do Microsoft Excel, que fornece as frequências de cada uma das variáveis da pesquisa, possibilitando a confecção de tabelas e gráficos para ilustrar a análise dos dados.

A pesquisa colocou em evidência características das Bibliotecas Públicas e dos gerentes estudados, o que possibilitou fazer um diagnóstico da atuação das unidades de informação, registrando as necessidades comunitárias, além das formas de interação capazes de favorecer a cidadania e promover a inclusão social por meio dos seus serviços.

Possibilitou ainda identificar a importância da Biblioteca como instrumento importante para a comunidade, não só como um espaço de estudo e pesquisa, mas como um ambiente formador de opinião, de construção de valores e de formação cultural imprescindíveis ao desenvolvimento humano.

O resultado deste estudo deve contribuir para sugerir a melhoria dos serviços prestados, não só das Bibliotecas da amostra pesquisada, mas da Rede de Bibliotecas do Distrito Federal, no

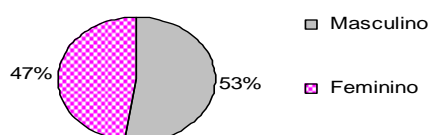
sentido de incorporar novas tecnologias às suas atividades e promover uma dinâmica na oferta dos serviços e produtos oferecidos, que venham ao encontro das necessidades comunitárias.

8.2. RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO PARA USUÁRIOS DE BIBLIOTECAS PÚBLICAS

PARTE I – DADOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL E SÓCIO-ECONOMICO-CULTURAL

1. Sexo

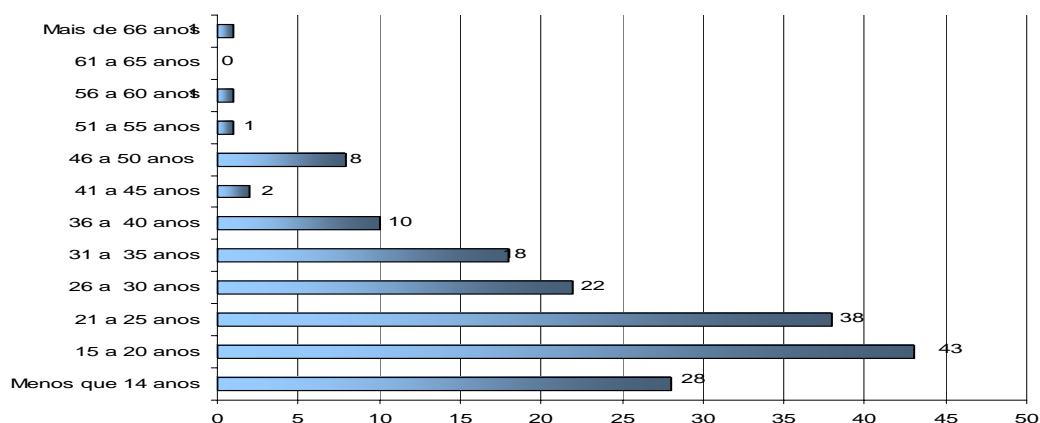
Gráfico 40 – Dados sobre o sexo dos Usuários de Bibliotecas Públicas



De acordo com o gráfico, 54% dos usuários (90) são do sexo masculino e 47% (81) são do sexo feminino.

2. Idade

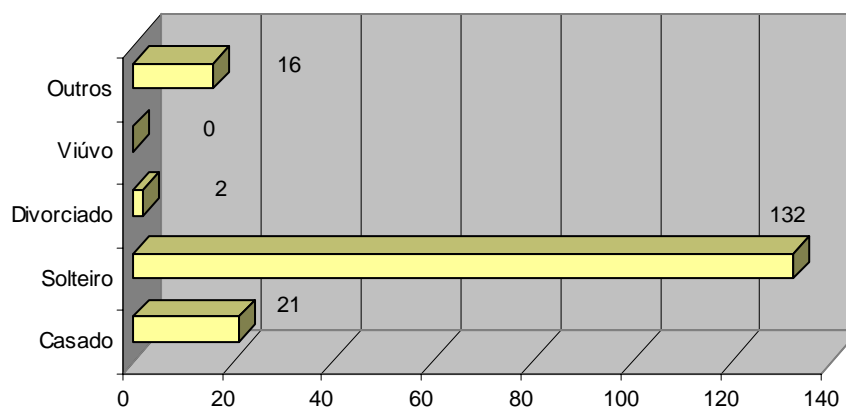
Gráfico 41 – Dados sobre a faixa etária dos Usuários de Bibliotecas Públicas



O gráfico mostra que a maioria dos usuários que freqüentam as Bibliotecas, encontram-se nas faixas de idade entre 15 a 20 (43) e 21 a 25 (38) anos. Seguidas pela faixa menos de 14 anos (28), 26 a 30 (22), 31 a 35 (18) e demais 21.

3. Estado Civil

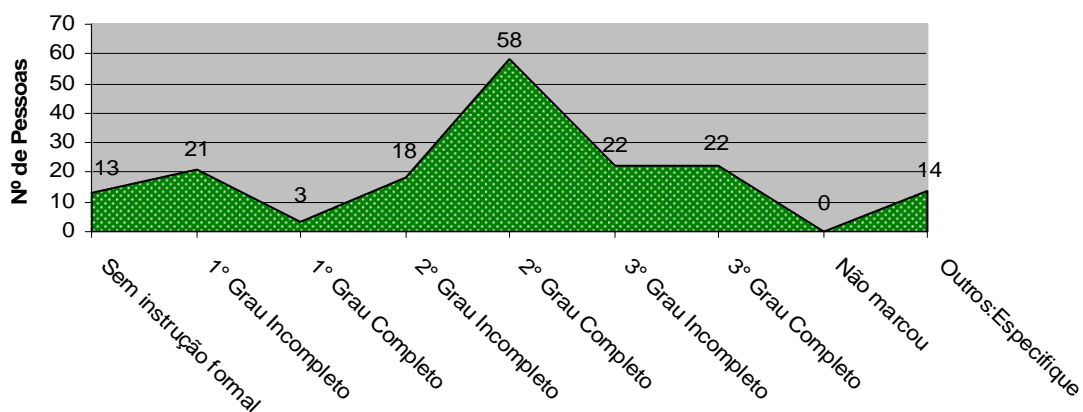
Gráfico 42 – Dados sobre o Estado Civil dos Usuários de Bibliotecas Públicas



O Gráfico mostra que 77,19% (132) dos usuários são solteiros, seguido por 12,28% (21) casados e as outras variações representam 10,52% (18) da amostra.

4. Grau de Instrução

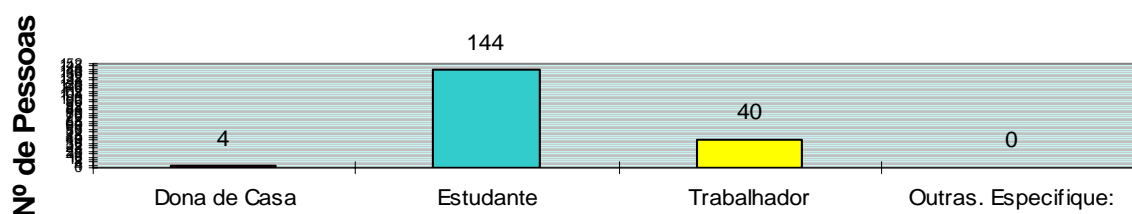
Gráfico 43 – Dados sobre o Grau de Instrução dos Usuários de Bibliotecas Públicas



O grau de instrução predominante é o 2º grau completo com 33,93% (58), seguido do empate das variáveis 3º grau completo e 3º grau incompleto com 12,86% (22) cada, o 1º grau incompleto com 12,28% (21), o 2º grau incompleto com 10,53% (18), sem instrução formal 7,60% (13), o 1º grau completo 1,76% (3) e o item outros, com (14) respondentes representam 8,18% da amostra.

5. Principais Atividades

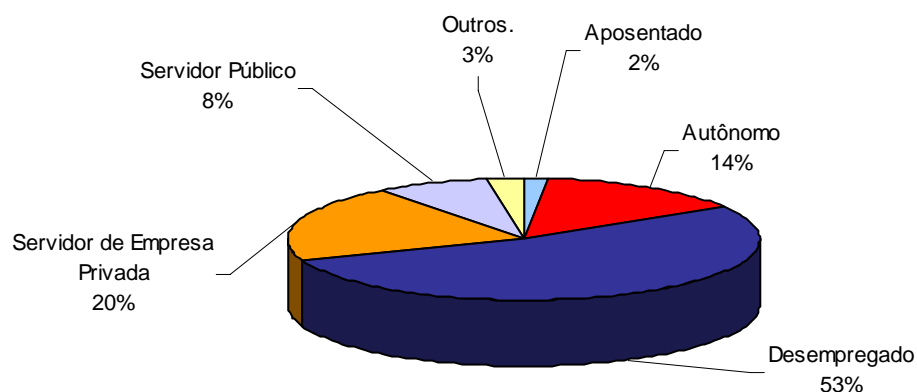
Gráfico 44– Dados sobre as principais atividades dos Usuários de Bibliotecas Públicas



A maior parte dos usuários que utilizam a Biblioteca são estudantes (144), seguidos por trabalhadores (40), donas de casa (4) e outros (3) pesquisadores.

6. Situação Empregatícia

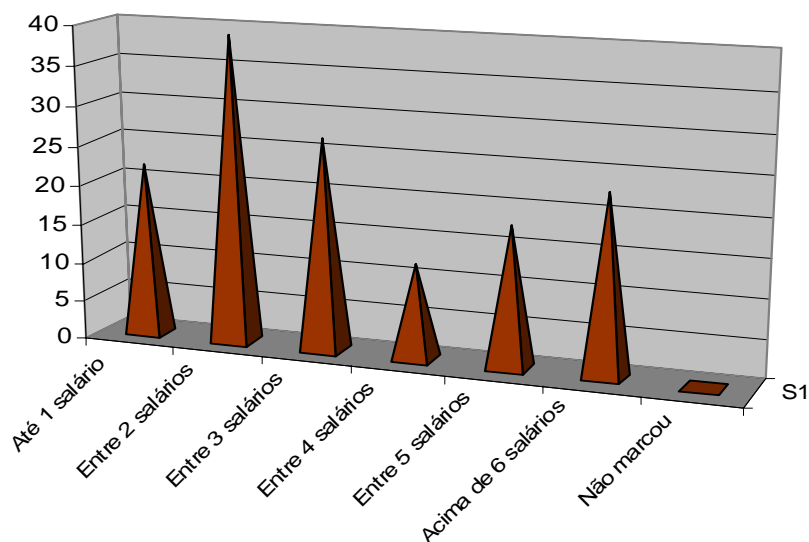
Gráfico 45 – Dados sobre a situação empregatícia dos Usuários de Bibliotecas Públicas



A maioria dos respondentes (53%) disseram que estão desempregados, (20%) são servidores de empresa privada, (14%) são autônomos. As variáveis, servidor público (8%) aposentados (8%) e outros (3%) significam (19%) da amostra.

7. Renda Familiar

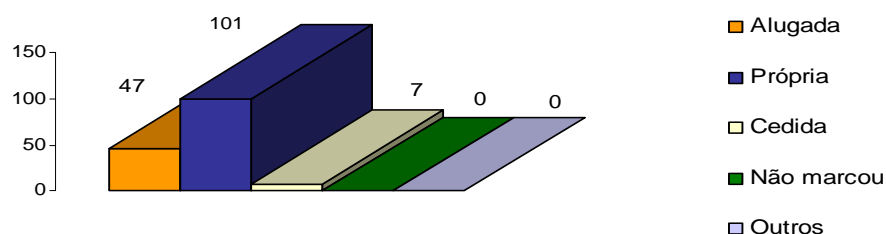
Gráfico 46– Dados sobre a Renda Familiar dos Usuários de Bibliotecas Públicas



O gráfico revela que (39) respondentes possui renda familiar entre 2 salários (700,00 reais), seguidos por (27) com renda entre 3 salários (1.050,00 reais). Em terceiro lugar está a variável acima de 6 salários com 23 respondentes, em quarto com (22), a variável até 1 salário (350,00 reais).

8. Moradia

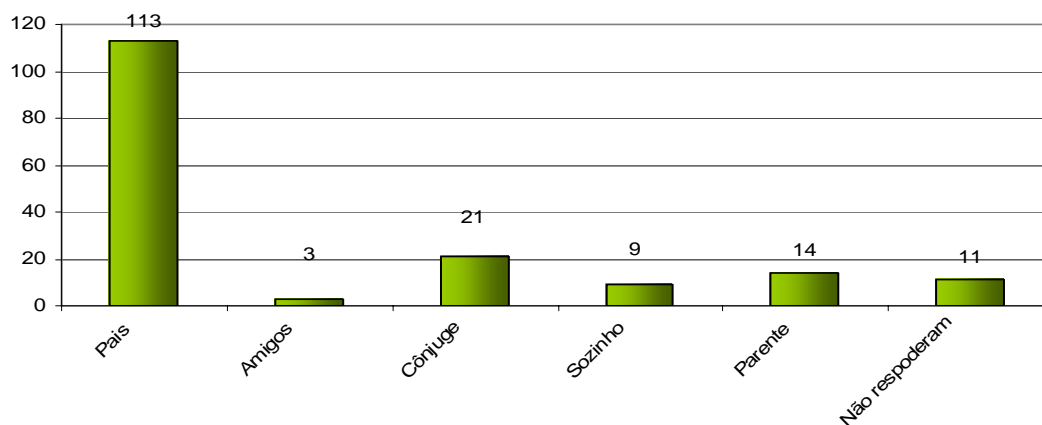
Gráfico 47– Dados sobre a Moradia dos Usuários de Bibliotecas Públicas



A maior parte dos usuários (101) moram em casa própria, (47) moram de aluguel e (7) em casa cedida.

9. Moradia: Dependência

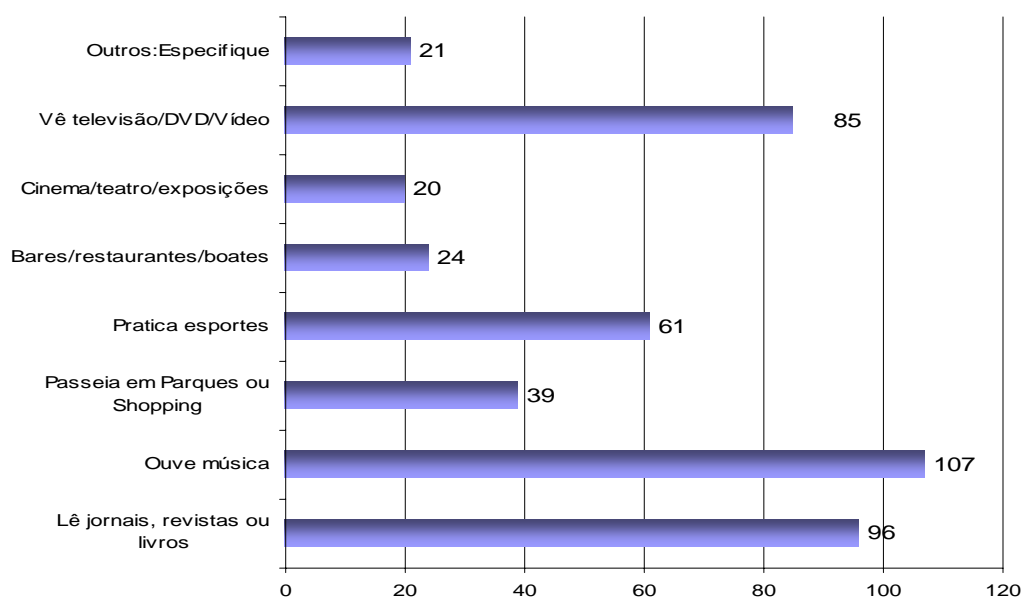
Gráfico 48– Dados sobre a Moradia: Dependência



Mais da metade dos usuários (113) moram com os pais, (21) com cônjuge, (14) com parentes, (9) sozinhos e (3) com amigos.

10. Utilização do Tempo Livre

Gráfico 49 – Dados sobre Utilização do Tempo Livre

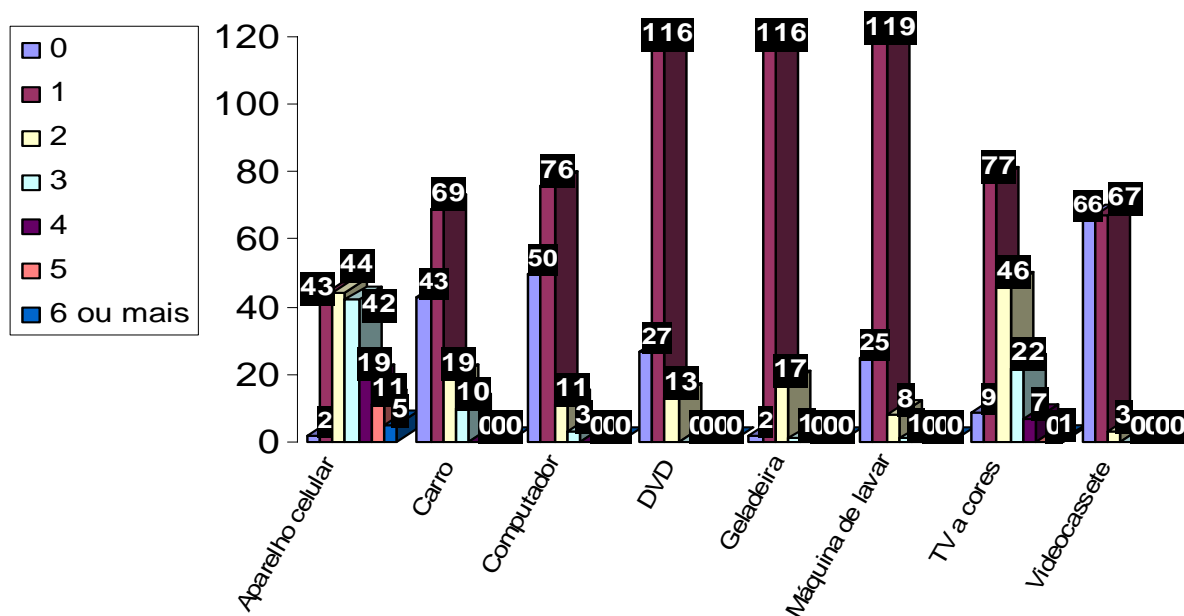


Neste gráfico pode-se perceber que na variável tempo livre, (107) dos respondentes gostam de ouvir música, (96) lê jornais e revistas ou livros, seguidos pela televisão, DVD e vídeo que são

vistos por (85) dos entrevistados. Os esportes são praticados por (61) respondentes. Passeios em parques e shopping (39) ficaram em quinta posição. Seguidos por uma escala menor, as variáveis bares, restaurantes, boates (24), outras opções (21) como família, igreja, clube, cinema, teatro e exposições (20).

11. Itens Possuídos

Gráfico 50 – Dados sobre Itens Possuídos

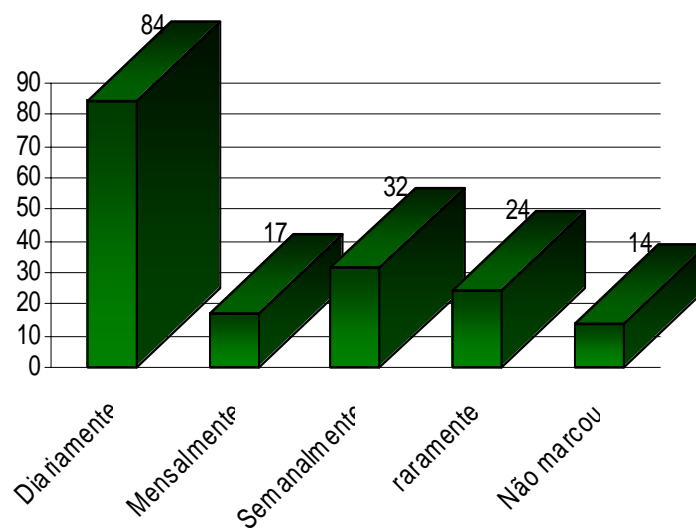


Neste gráfico é possível que a maioria dos respondentes possuam pelo menos uma máquina de lavar (119), uma geladeira (116), um DVD (116), uma TV a cores (77), um carro (69), um vídeo cassete (67). Mas o computador (76), não é uma variável em alta nos domicílios.

PARTE II - DADOS DOS USUÁRIOS DAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS

12. Freqüência de Utilização da Biblioteca

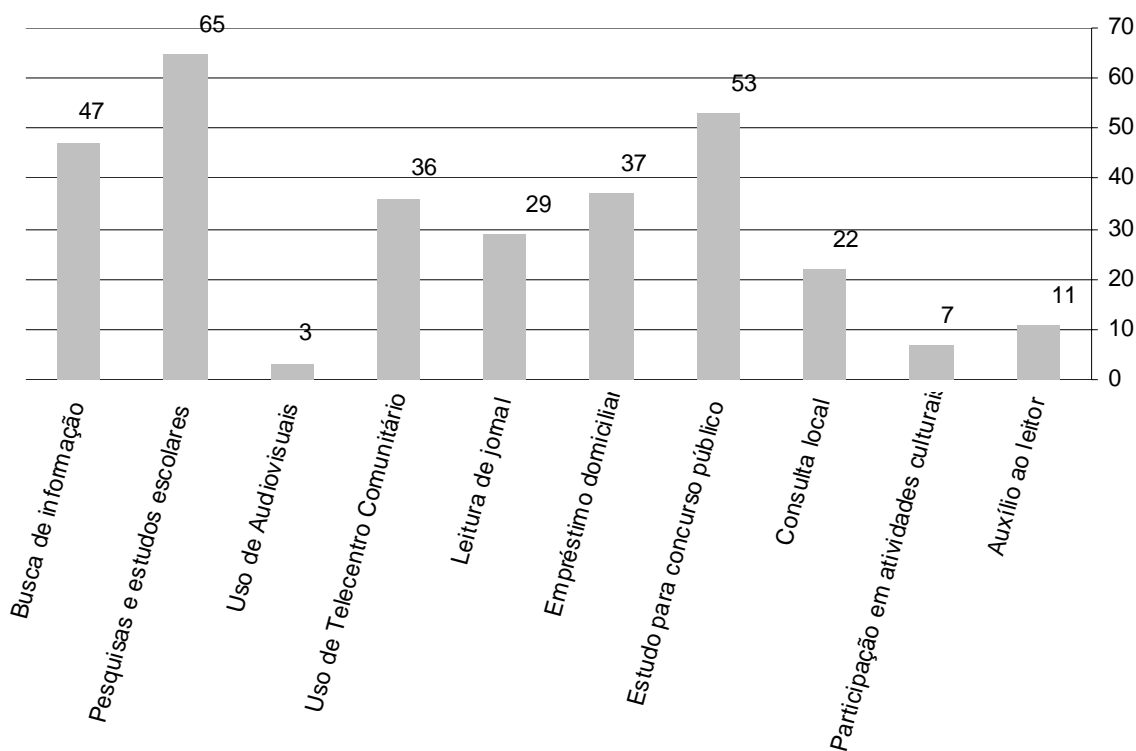
Gráfico 51 – Dados sobre a freqüência de utilização da Biblioteca



A freqüência de (84) usuários é diária, seguida por (32) que utilizam a Biblioteca semanalmente. A variável raramente que corresponde a (24) respondentes foi considerada elevada, o que demonstra que no dia da aplicação, os entrevistados estavam presentes. Apenas (17) dos respondentes disseram que utilizam a Biblioteca mensalmente e (14) se situam na variável não marcou.

13. Que tipo de serviço é utilizado

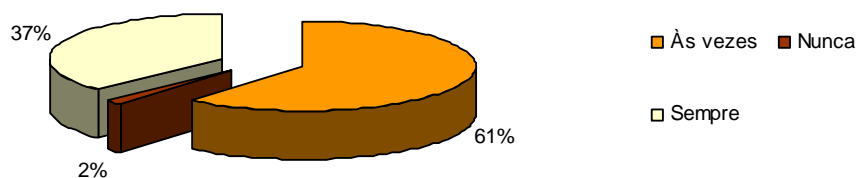
Gráfico 52 – Dados sobre o tipo de serviço utilizado



Com relação aos serviços utilizados, mais da metade da amostra (65) utiliza a Biblioteca Pública para pesquisas e estudos escolares, (53) para estudos para concurso público, (47) para busca de informação, (37) para empréstimo domiciliar, (36) buscam o telecentro comunitário. A leitura do Jornal tem a preferência dos respondentes (29), seguidos pelos que buscam a consulta local (22), auxílio ao leitor (11), participação em atividades culturais (7) e em menor escala, o uso de audiovisuais (3).

14. Satisfação Informacional

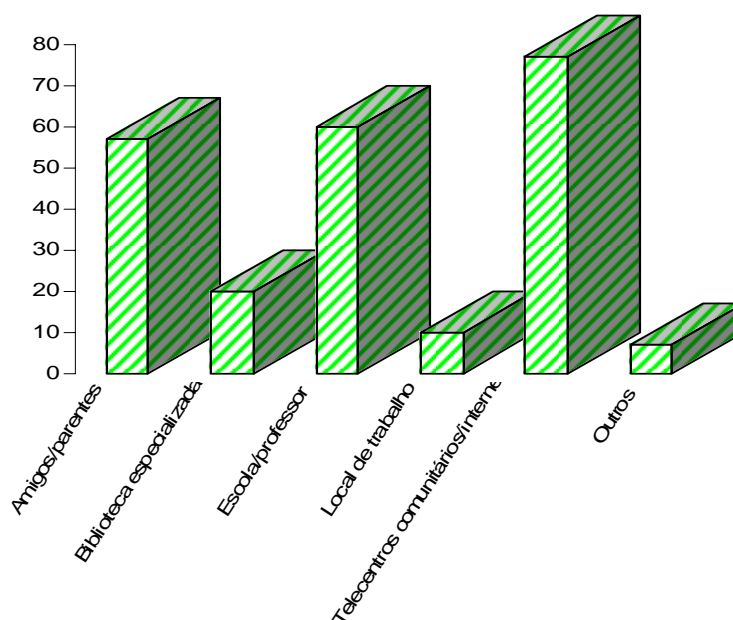
Gráfico 53 – Dados sobre a Satisfação Informacional



Com relação à satisfação das expectativas de informação, a Biblioteca Pública satisfaz às vezes, a 61% dos respondentes seguidas de 37% e 2% nas variáveis sempre e nunca, respectivamente.

15. Alternativa para Satisfação das Necessidades de Informação

Gráfico 54 – Dados sobre alternativa para satisfação das necessidades de informação

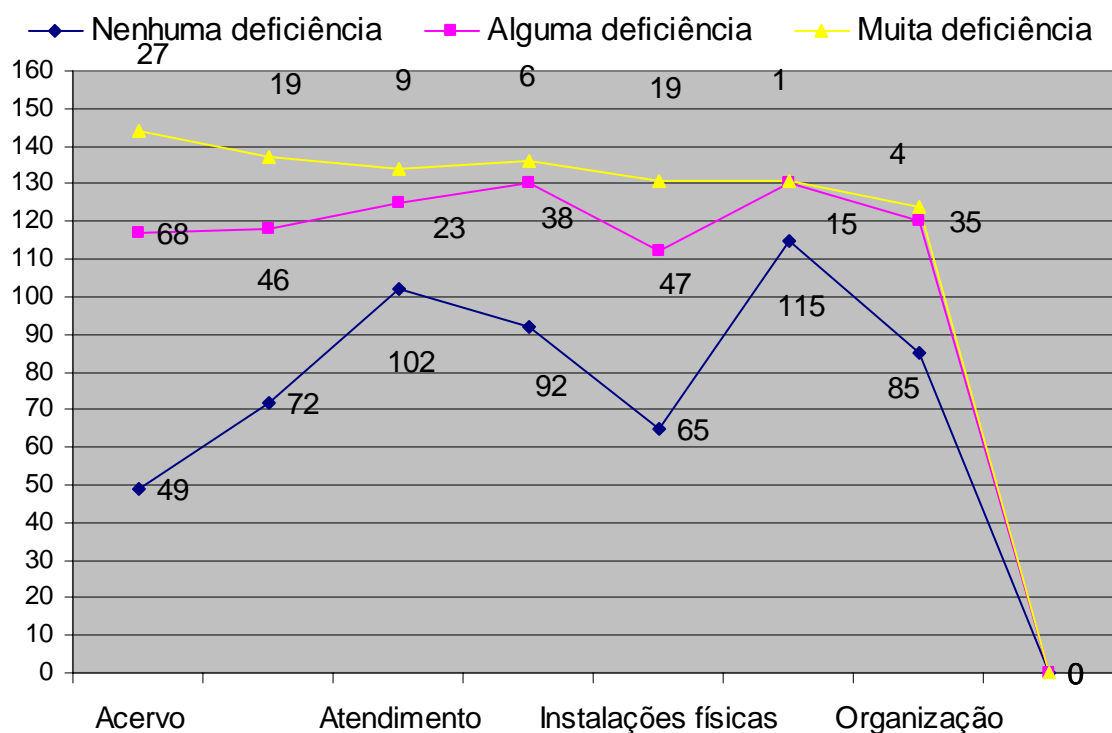


Neste gráfico visualiza-se onde as necessidades informacionais são supridas. Os Telecentros Comunitários/Internet é utilizada como fonte de informação por 77 dos respondentes. A escola e o

professor são considerados fontes de informação por 60 entrevistados seguidos dos amigos e parentes (57), Biblioteca Especializada (20), local de trabalho (10) e na variável outros, (7).

16. Deficiência apresentadas pela Biblioteca

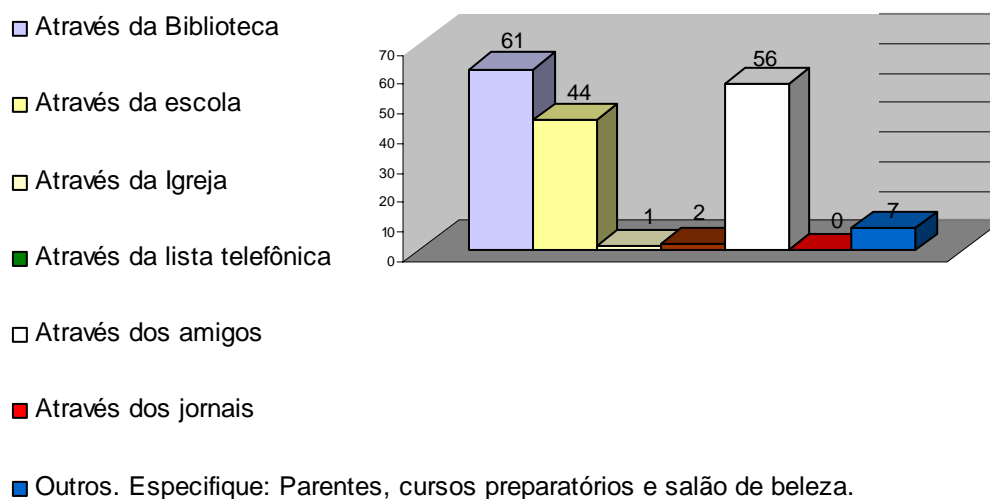
Gráfico 55 – Dados sobre Deficiência apresentada pela Biblioteca



Foram consideradas com nenhuma deficiência as variáveis limpeza (115), atendimento (102), horário (92), organização (85), acesso à Internet (72), instalações físicas (65) e acervo (49). Com alguma deficiência, foram consideradas as variáveis acervo (68), instalações físicas (47), acesso à Internet (46), o horário (38) a organização (35), o atendimento (23) e a limpeza (15). Como muita deficiência, foram apontados, o acervo (27). Houve empate nas variáveis instalações físicas e acesso à Internet com (19) respondentes em casa. (9) citaram o atendimento, (6) o horário, (4) organização e (1) limpeza.

17. Conhecimento dos Serviços da Biblioteca

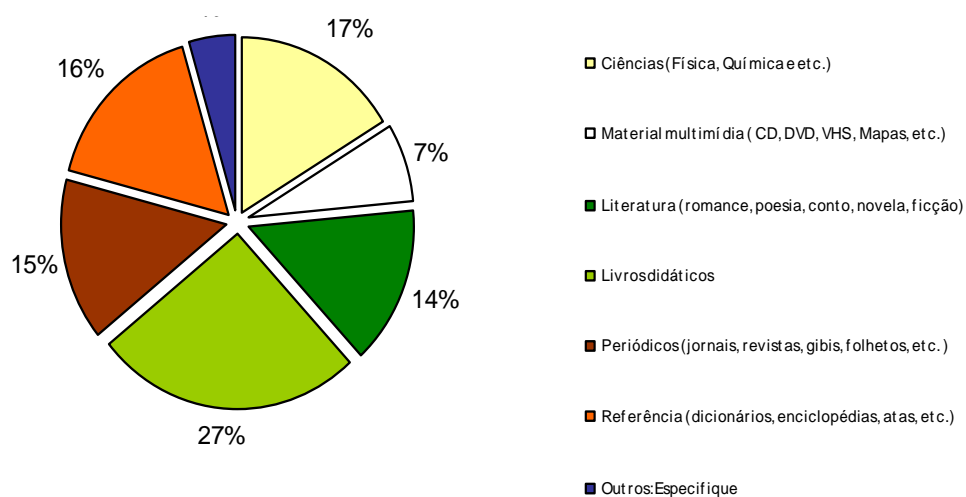
Gráfico 56 – Dados sobre conhecimento a respeito dos Serviços da Biblioteca



A maioria dos respondentes (61) disseram que tomou conhecimento dos serviços da Biblioteca através da própria Biblioteca. Em seguida, são os amigos (56) que difundem os serviços da Biblioteca. A escola está em terceiro lugar (44), como fonte de informação. As variáveis lista telefônica (2) e igreja (1) se apresentam em menor escala, sendo que no item outros (7) como salão de beleza, pais, cursos preparatórios tem sido relevantes como meio de divulgação da Biblioteca Pública.

18. Material procurado na Biblioteca pelo usuário

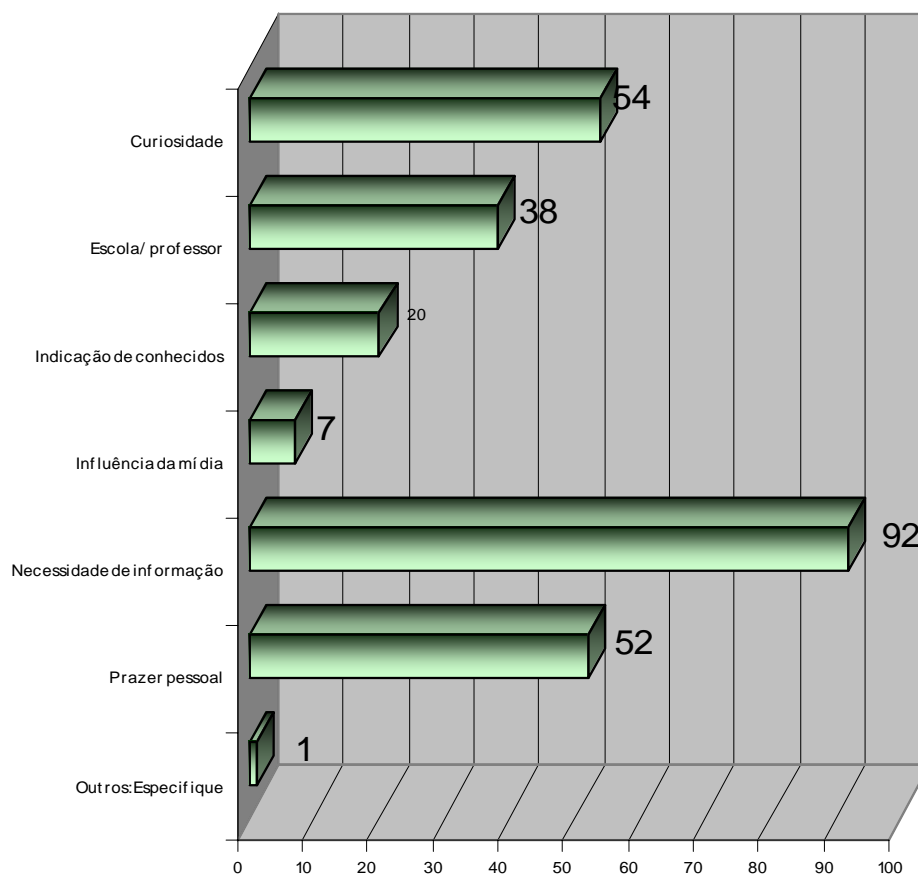
Gráfico 57 – Dados sobre o Material procurado na Biblioteca pelo Usuário



De acordo com o gráfico, os itens mais procurados pelos usuários na Biblioteca são os livros didáticos 27% (76), ciências 17% (48), referência 16% (46?), literatura 14% (42), material multimídia 7% (21) e na variável outros 19% (19) tais como apostilas para concurso, livros de direito atualizado, livros religiosos, livros de auto-ajuda. Algumas pessoas marcaram neste item, mais de uma opção.

19. Incentivo à leitura

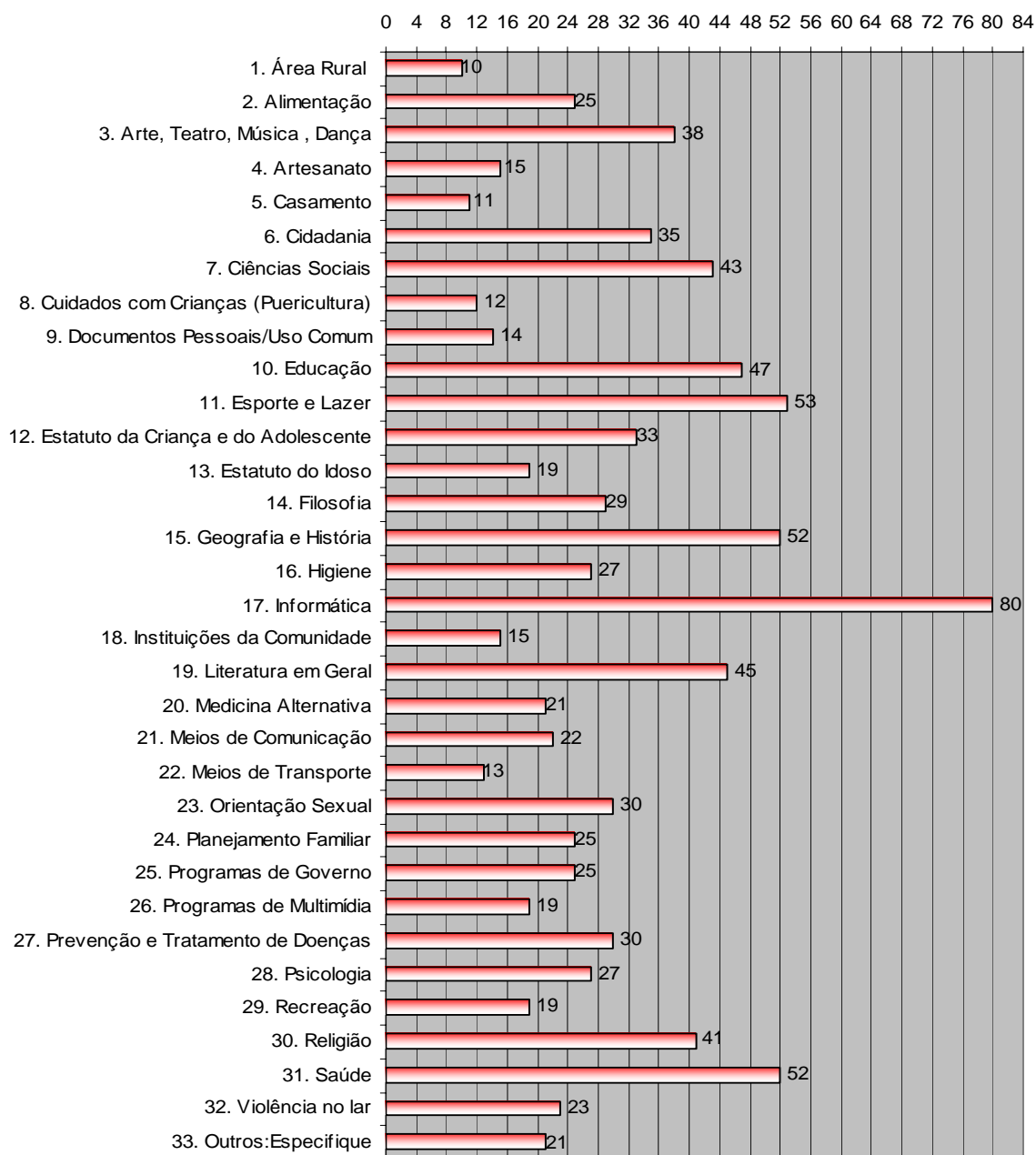
Gráfico 58 – Dados sobre o Incentivo à Leitura



Quanto ao incentivo à leitura, (92) dos respondentes apontaram a necessidade de informação como principal motivação, seguidas das variáveis curiosidade (54), prazer pessoal (52), escola/professor (38), indicação de conhecidos (20), influência da Mídia (7) e na variável outros, (1). Algumas pessoas marcaram neste item, mais de uma opção.

20. Área de interesse por leitura

Gráfico 59 – Dados sobre Área de interesse por leitura

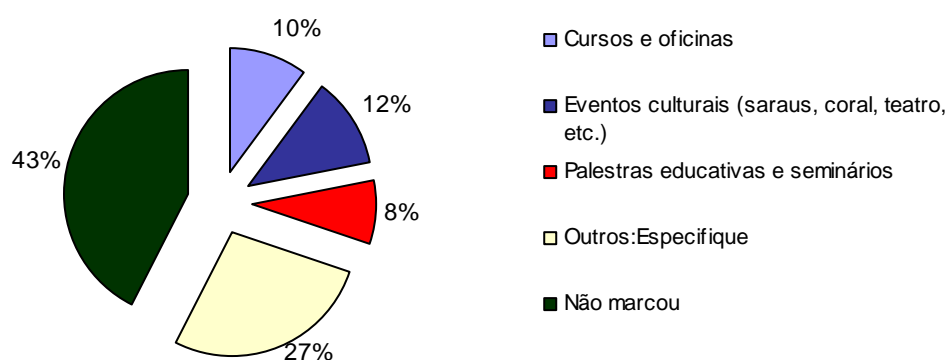


O gráfico mostra que as seis maiores áreas de interesse por leitura encontram-se nas variáveis informática (80), esporte e lazer (53), empatando os itens saúde e geografia/história com (52) cada, educação (47) e literatura em geral (45). As seis menores áreas apontadas estão na área rural

(10), casamento (11), puericultura (12), meios de transporte (13), documentos pessoais (14), artesanato e instituições da comunidade (15) em cada uma.

21. Atividades da Biblioteca que participa

Gráfico 60 – Dados sobre Atividades da Biblioteca que o Usuário participa

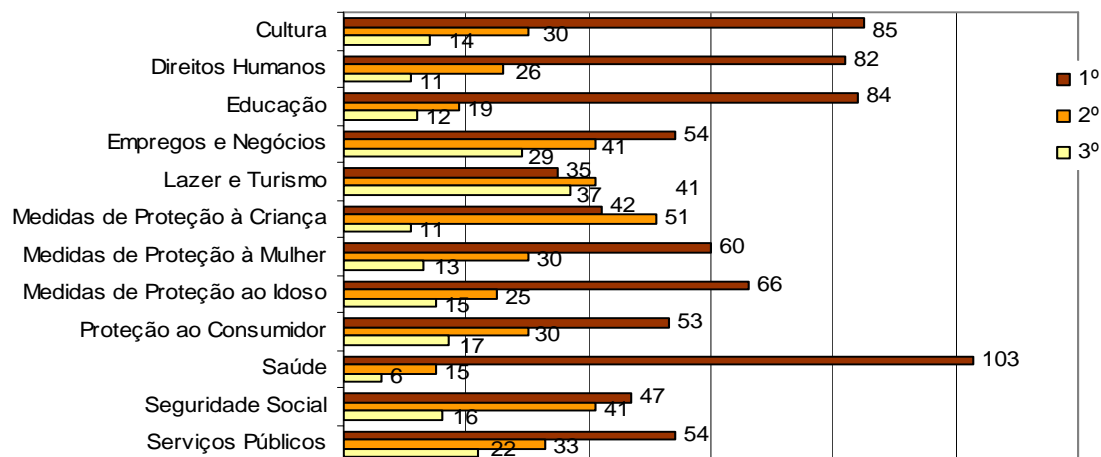


27% dos usuários disseram que participam de outros eventos culturais oferecidos pelas Bibliotecas, como contação de histórias, encontro com escritores e lançamento de livros. 12 % apontaram os eventos culturais como prioridade, 10% listaram os cursos e oficinas e 8%, palestras educativas e seminários. 43% não marcou nenhum item o que, pode estar ligado ao desinteresse ou desconhecimento dos serviços oferecidos.

PARTE III - DADOS SOBRE SERVIÇOS E INFORMAÇÃO À COMUNIDADE

22. Serviços de informação que deveriam ser oferecidos à comunidade

Gráfico 61 – Dados sobre Serviços de informação que deveriam ser oferecidos à comunidade



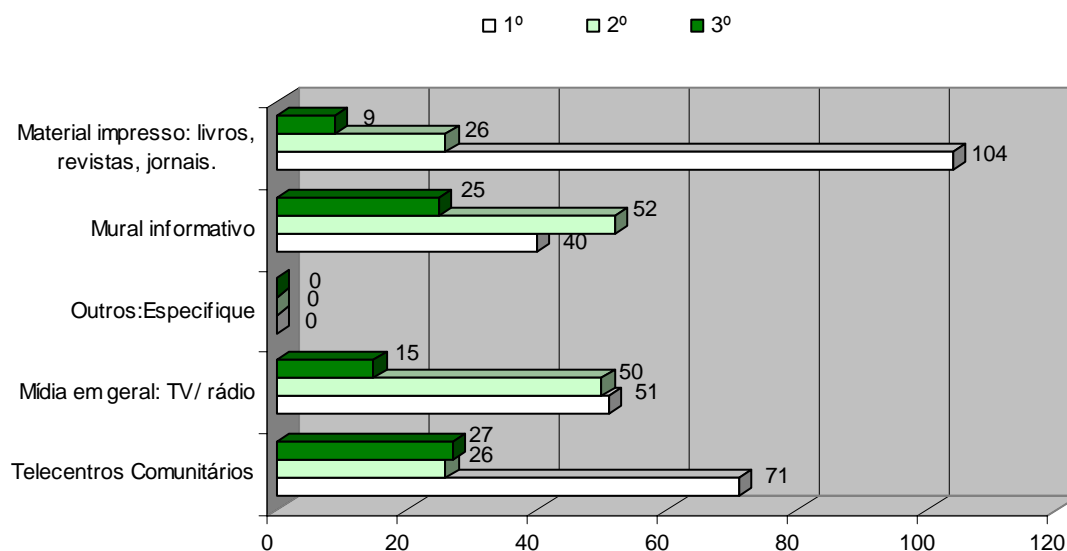
Os cinco primeiros itens apontados como 1ª opção que deveriam ser oferecidos à comunidade estão Saúde (103), Cultura (85), Educação (84), Direitos Humanos (82) e Medidas de Proteção ao Idoso (66).

Na 2ª opção, os itens mais relevantes são os ligados a medida de proteção à criança (51), seguridade social (41), lazer e turismo (41), emprego e negócio (41) e serviços públicos (33).

Na 3ª opção, os respondentes citaram lazer e turismo (37), empregos e negócios (29), serviços públicos (22), proteção ao consumidor (17), seguridade social (16).

23. Prioridade de oferta dos serviços oferecidos

Gráfico 62 – Dados sobre Prioridade de oferta dos serviços oferecidos



Com relação a prioridade de oferta de serviços, os respondentes citaram como 1ª opção o material impresso (104), os Telecentros Comunitários (71), a mídia em geral (51) e mural informativo (40).

Como 2ª opção, destacam-se o mural informativo (52), mídia em geral (50), o material impresso e os telecentros com (26) cada.

Como 3ª opção, destacam-se o telecentro (27), o mural informativo (25), material impresso com (9) e mídia em geral com (5).

24. Sugestões para melhorar a Biblioteca

Dentre as sugestões para a Biblioteca, os respondentes citaram: melhoria dos equipamentos tecnológicos, do acervo, reforma das instalações físicas, segurança, mobiliário em geral, ampliação de eventos culturais, orientações quanto ao uso do computador, impressora, troca do software livre Linux por Windows e horário de atendimento mais prolongado.

8.2.1. CONCLUSÃO

A pesquisa teve como objetivo conhecer o perfil do usuário das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, assim como as estratégias de acesso à informação e ao conhecimento que nelas se desenvolvem.

A investigação foi realizada nas Bibliotecas Públicas do Riacho Fundo I, do Núcleo Bandeirante, do Gama, da Ceilândia, do Museu Vivo da Memória Candanga e da Superquadra 512/513 sul.

Os resultados obtidos revelaram que a maioria dos que freqüentam as Bibliotecas Públicas investigadas é do sexo masculino, com pequena diferença para o sexo feminino. A grande maioria é formada por estudantes solteiros e desempregados, que possuem o 2º grau de escolaridade e estão na faixa entre 15 a 25 anos.

Os entrevistados moram com os pais, em casa própria e têm como atividade de lazer ouvir música, ler jornais, revistas e livros, e, assistir televisão, DVD e vídeo.

A renda familiar dos usuários oscila entre dois salários mínimos e dentre os itens que possuem em casa, destacam-se: geladeira, DVD, máquina de lavar e televisão. São poucas as residências que possuem computador.

Quanto ao uso da Biblioteca, a visita à unidade ocorre diariamente e o serviço com maior freqüência é o de pesquisas escolares seguido pelo item estudo para concurso público. Às vezes, há satisfação informacional, por parte dos usuários. Neste caso, a preferência é para o acesso à Internet nos Telecentros.

Foram identificados com nenhuma deficiência em nível considerável, alguns itens como limpeza, atendimento, horário e organização. Com algumas deficiências, os itens acervo, instalações físicas, e acesso à Internet foram citados. Com muita deficiência, foram apontados o acervo, o atendimento e o acesso à Internet.

A maioria dos usuários respondeu que tomaram conhecimento da Biblioteca por meio da própria Biblioteca e em seguida pelos amigos. O que mais procuram na Biblioteca são livros didáticos, acervo de ciências, referência e literatura. Porém, o que mais os incentivam à leitura é a necessidade por informação e que a maior área de interesse concentra-se em informática, esporte e lazer, geografia e história, educação e literatura.

Nas atividades desenvolvidas pela Biblioteca, a preferência está voltada para os eventos culturais como a contação de histórias, lançamento de livros e encontros com escritores. Os saraus literários, teatro e coral atraem muitos usuários.

Quanto aos serviços de informações à comunidade, os usuários indicam, em primeira opção, as questões relativas à saúde, cultura e educação. Em segunda opção, medidas de proteção à criança, seguridade social, lazer e turismo. Em terceira opção, voltam a indicar lazer e turismo, destacando, ainda, empregos e negócios. Observa-se que o lazer e o turismo estão bem cotados por se tratar de uma população jovem que reside em cidades que oferecem poucas opções nestas áreas.

Os usuários destacaram como prioridade a oferta dos serviços da Biblioteca como primeira opção, a disponibilização de material impresso (livros, jornais, revistas) e os Telecentros. Em segunda opção, foram citados, mural informativo, mídia em geral e Telecentros. Em terceira opção, o Telecentro, o mural informativo e mídia em geral.

A avaliação feita pelos respondentes assinalou críticas e sugestões, sendo as mais relevantes: melhoria dos equipamentos tecnológicos, do acervo, reforma das instalações físicas, segurança, mobiliário em geral, ampliação de eventos culturais, orientações quanto ao uso do computador, disponibilidade de impressora, troca do *software* Linux por *Windows* e horário de atendimento mais prolongado.

A tabulação dos dados foi realizada com o auxílio do programa Microsoft Excel, que forneceu as frequências de cada uma das variáveis da pesquisa, possibilitando a confecção de tabelas e gráficos para ilustrar a análise dos dados.

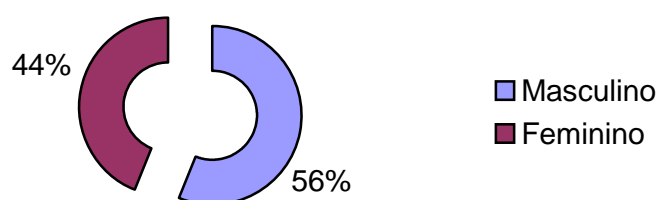
A pesquisa colocou em evidência características das Bibliotecas Públicas e de seus usuários, revelando um diagnóstico de sua atuação como instituições do Poder Público, a serviço de suas comunidades em função de promover a cidadania e a inclusão social. Possibilitou ainda identificar a importância deste meio de informação como instrumento para estudos, pesquisas e crescimento pessoal e cultural de seus usuários. O resultado deste estudo deve contribuir para sugerir a melhoria dos serviços prestados pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal. Assim as Bibliotecas poderão incorporar novos serviços e produtos às suas atividades, que venham ao encontro das reais necessidades da comunidade usuária.

8.3. RESULTADOS DO ESTUDO DE USUÁRIOS DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

PARTE I - DADOS DE IDENTIFICAÇÃO PESSOAL E SÓCIO-ECONÔMICO-CULTURAL

1. Sexo

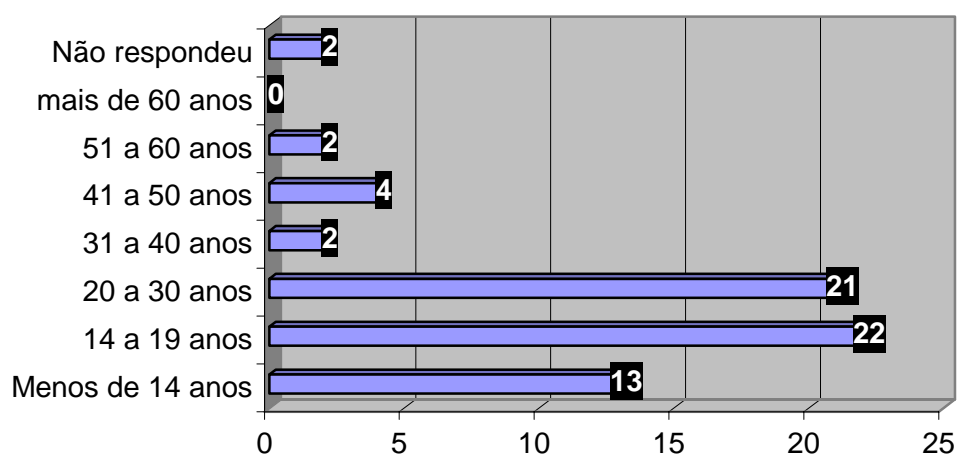
Gráfico 63 – Dados sobre o Sexo dos Usuários dos Telecentros



Com relação ao sexo, 37 (56%) são usuários do sexo masculino e 29 (44%) são do sexo feminino.

2. Idade

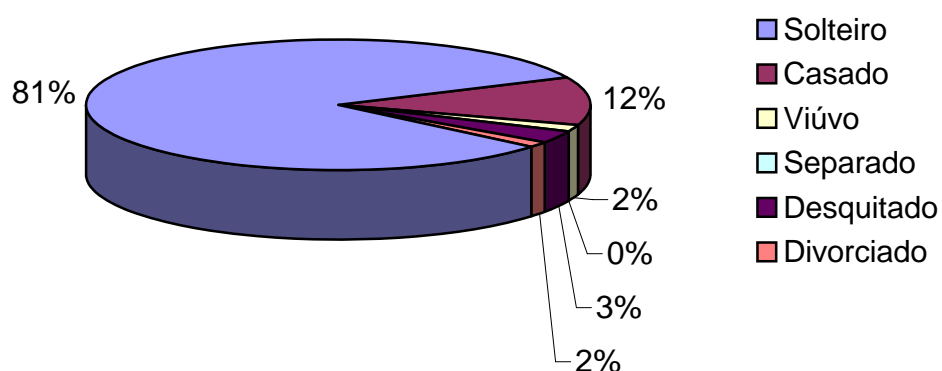
Gráfico 64 – Dados sobre a faixa etária dos Usuários dos Telecentros



O gráfico mostra que a maioria dos usuários que utilizam os Telecentros Comunitários encontram-se nas faixas de idade entre 14 a 19 (22) e 20 a 30 (21) anos. Seguidas pela faixa menos de 14 anos (13) e só então as demais (8). E dois usuários não responderam à questão.

3. Estado civil

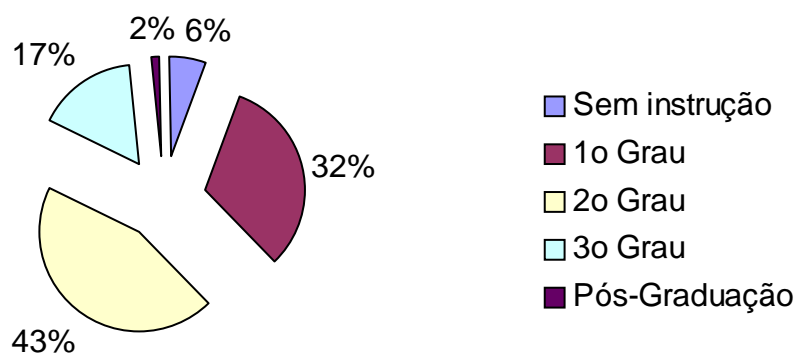
Gráfico 65 – Dados sobre o Estado civil dos Usuários dos Telecentros



O gráfico mostra que 81% (54) dos respondentes são solteiros, seguido por 12% (8) casados e as outras variáveis representam 7% (4) da amostra.

4. Maior Grau de Instrução

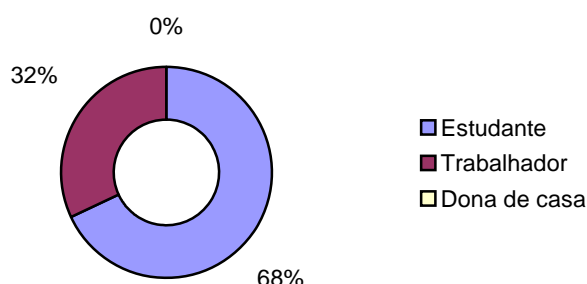
Gráfico 66 – Dados sobre o Maior grau de instrução dos Usuários dos Telecentros



O grau de instrução predominante é o 2º Grau com 43% (29), seguido do 1º Grau com 32% (21). O 3º Grau com 17% (11) e as variáveis, pós-graduação (1) e sem instrução formal (4) significam 8% da amostra.

5. Qual a sua principal atividade?

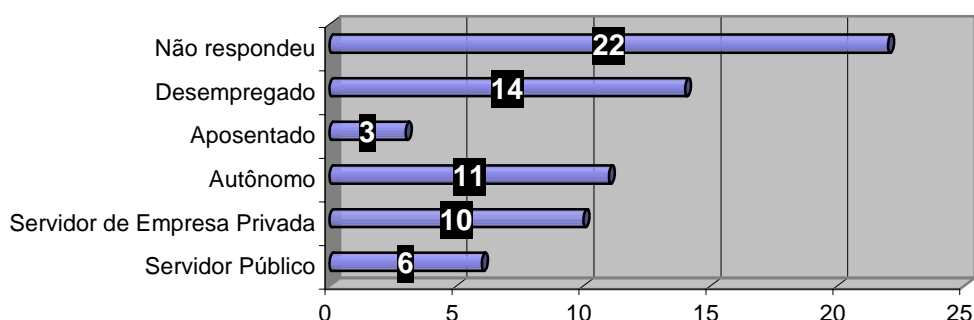
Gráfico 67 – Dados sobre a principal atividade dos Usuários dos Telecentros



Mais da metade da amostra que utiliza os Telecentros Comunitários 68% (45) são estudantes e 32% (21) representam os trabalhadores.

6. Como trabalhador qual é a sua situação atual?

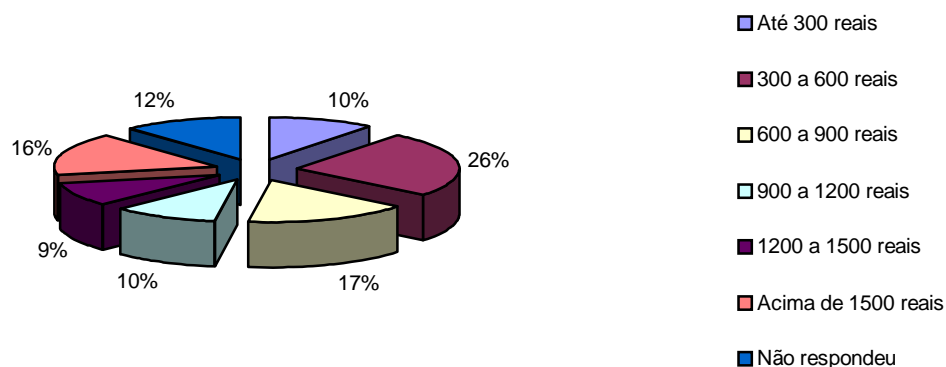
Gráfico 68 – Dados sobre a situação atual dos Usuários dos Telecentros que trabalham



O número de não resposta foi alto 33% (22), o que mostrou uma falha na formulação da pergunta dentro do contexto do questionário. A mesma situação aconteceu com a variável desempregado que representa 21% (11), talvez pelo mesmo motivo. As variáveis autônomo (11), servidor de empresa privada (10) e servidor público (6), além dos aposentados (3) significam 46% da amostra.

7. Qual a sua renda familiar?

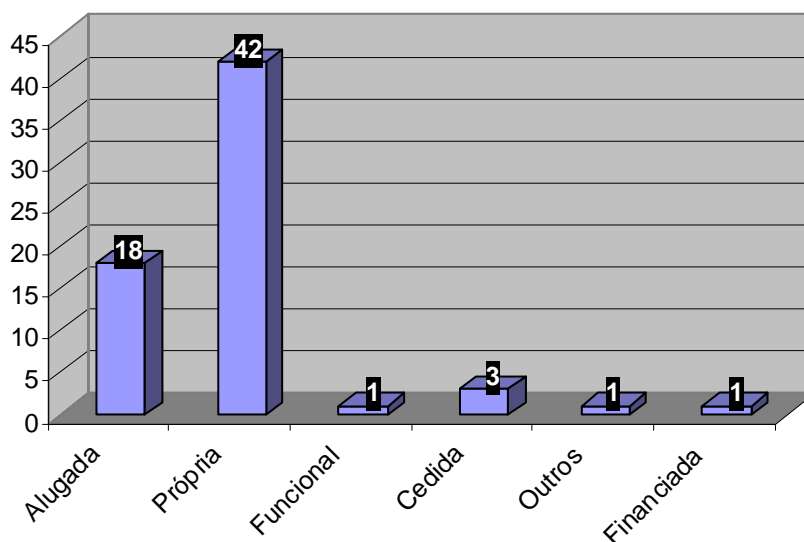
Gráfico 69 – Dados sobre a renda familiar dos Usuários dos Telecentros



O gráfico revela que 26% (17) da amostra possui renda familiar entre 300 e 600 reais, seguido por 17% (11) entre 600 e 900 reais. Em terceiro lugar, está a variável acima de 1500 reais com 16% (11). A não resposta foi de 12% (8). Houve um empate entre as variáveis até 300 reais e entre 900 e 1200 reais, com 10% (7) cada uma.

8. A residência onde você mora:

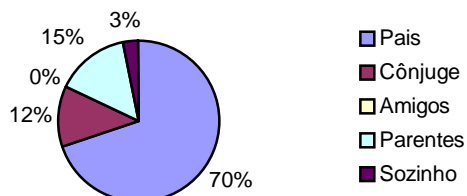
Gráfico 70 – Dados sobre a residência dos Usuários dos Telecentros



Neste gráfico podemos perceber que 42 respondentes têm casa própria, 18 pagam aluguel, e 6 se encontram em residência funcional, cedida, financiadas e outros.

9. Com quem você mora?

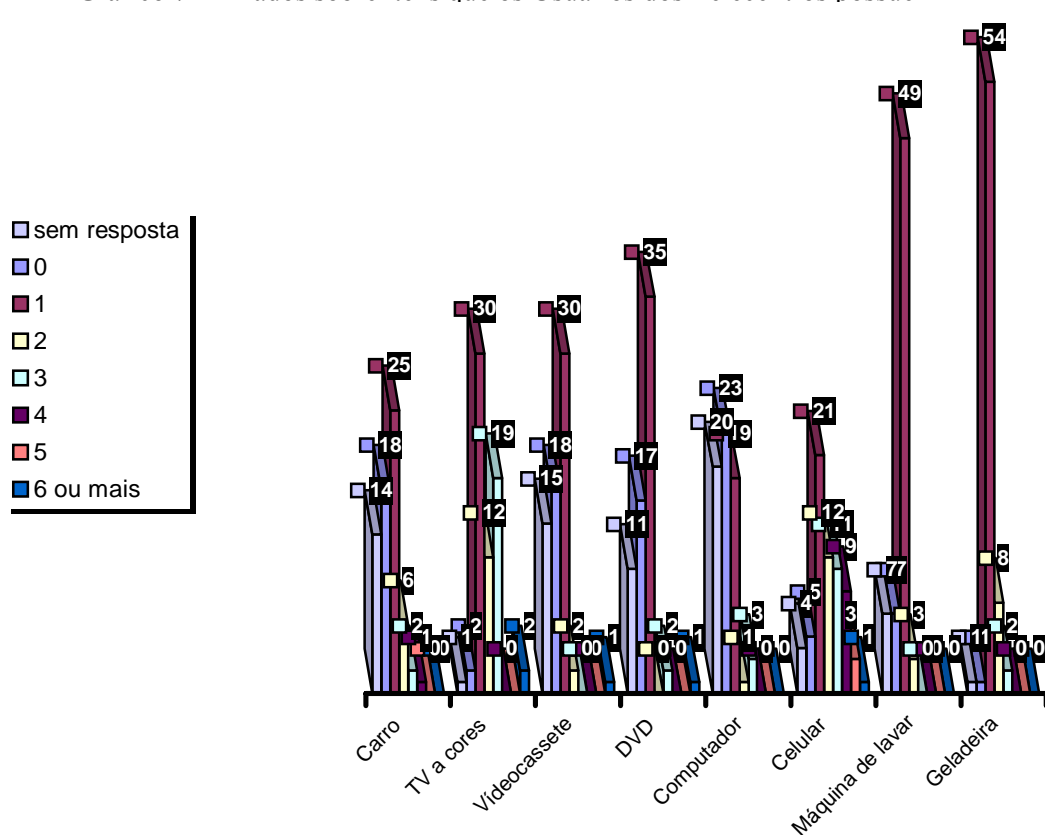
Gráfico 71 – Dados sobre as pessoas com as quais os Usuários dos Telecentros residem



Mais da metade da amostra, 70% (46), mora com os pais; 15% (10) moram com parentes. A variável cônjuge representa 12% (8) da amostra e a variável sozinho é composta por 3% (2). Nenhum dos respondentes mora com amigos.

10. Quais e quantos destes itens você tem em casa?

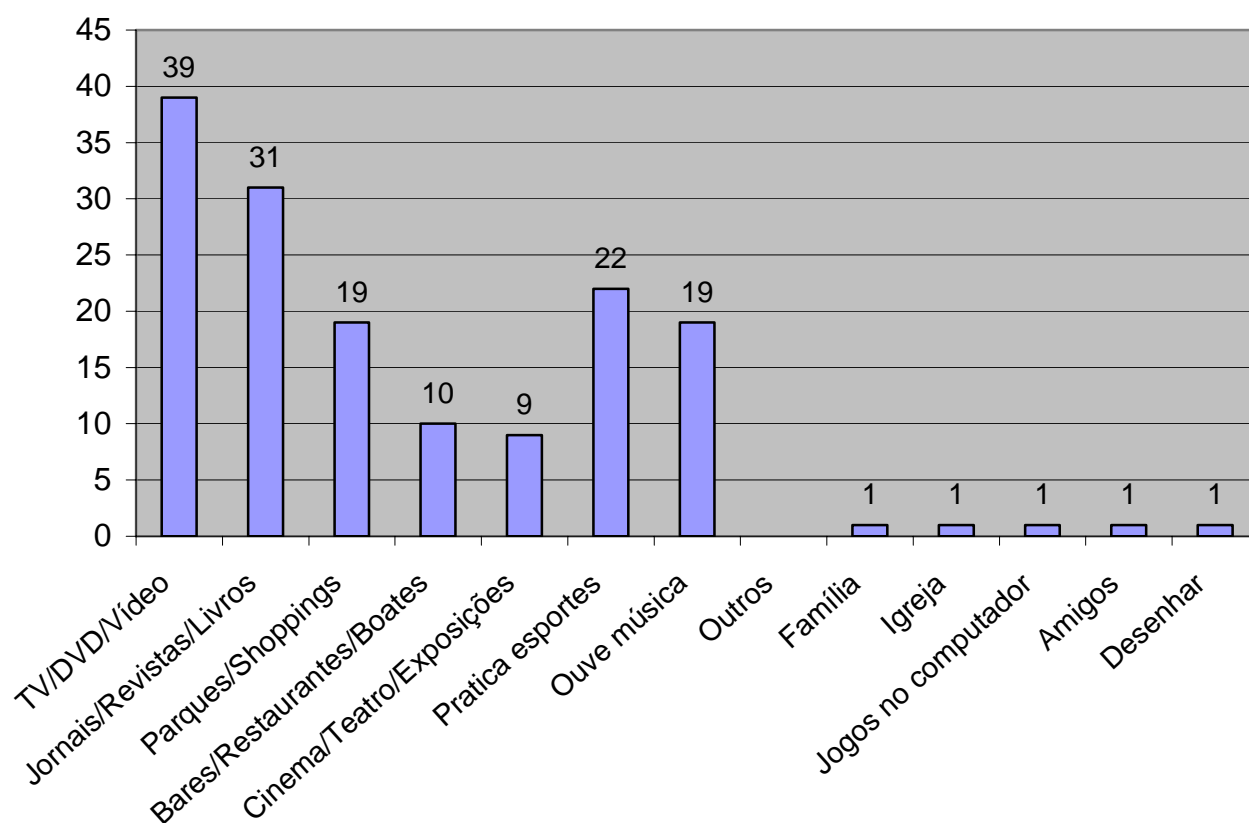
Gráfico 72 – Dados sobre itens que os Usuários dos Telecentros possuem



Neste gráfico é possível que a maioria dos respondentes possua pelo menos um carro (25), uma televisão a cores (30), um videocassete (30), um DVD (35), um celular (21), uma máquina de lavar (21) e uma geladeira (54). Mas o computador (23) não é a variável em alta nos domicílios. O alto índice de não resposta mostra uma provável má formulação na pergunta ou até mesmo, da disposição da questão.

11. Durante o seu tempo livre, o que você faz habitualmente?

Gráfico 73 – Dados sobre as atividades realizadas pelos Usuários durante o tempo livre



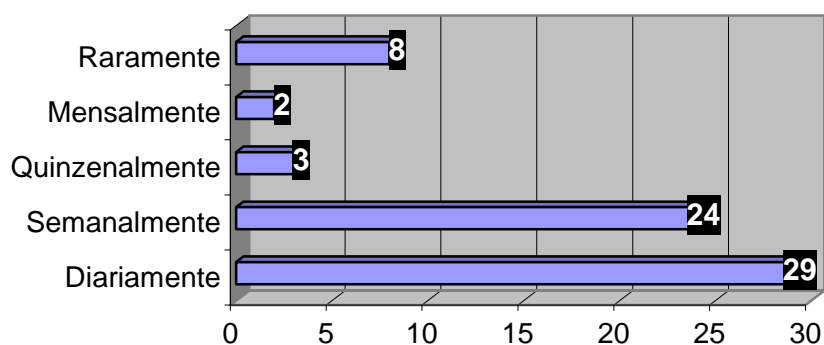
Neste gráfico podemos perceber que no tempo livre, 39 dos respondentes fazem uso da televisão, do DVD ou do vídeo, seguido pelos jornais, revistas e livros que são lidos por 31 respondentes. Os esportes são praticados por 22 respondentes. Houve um empate entre as variáveis ouve música e vai a parques ou shoppings, cada uma dessas variáveis teve 19 usuários

como resposta. Bares, restaurantes e boates (10) e cinema, teatro e exposições (9) ficaram equilibrados na quinta colocação. E como outras opções surgiram as variáveis: família, igreja, jogos no computador, conversa com amigos e desenhar, cada uma com um respondente.

PARTE II – DADOS DOS USUÁRIOS DOS TELECENTROS COMUNITÁRIOS

12. Com que frequência você utiliza o telecentro?

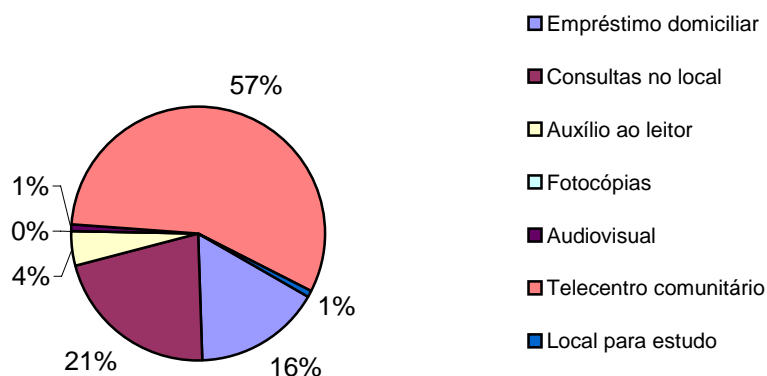
Gráfico 74 – Dados sobre a frequência de utilização dos Telecentros



A frequência de 29 usuários é diária, seguida por 24 usuários que utilizam os telecentros semanalmente. O que se observa na variável raramente é o alto índice, o que demonstra que esses usuários que utilizam raramente os telecentros estavam presentes nos dias da aplicação dos questionários. Apenas cinco dos usuários que compunham a amostra utilizavam mensalmente ou quinzenalmente o espaço e os serviços.

13. Que tipo de serviços você utiliza na Biblioteca Pública?

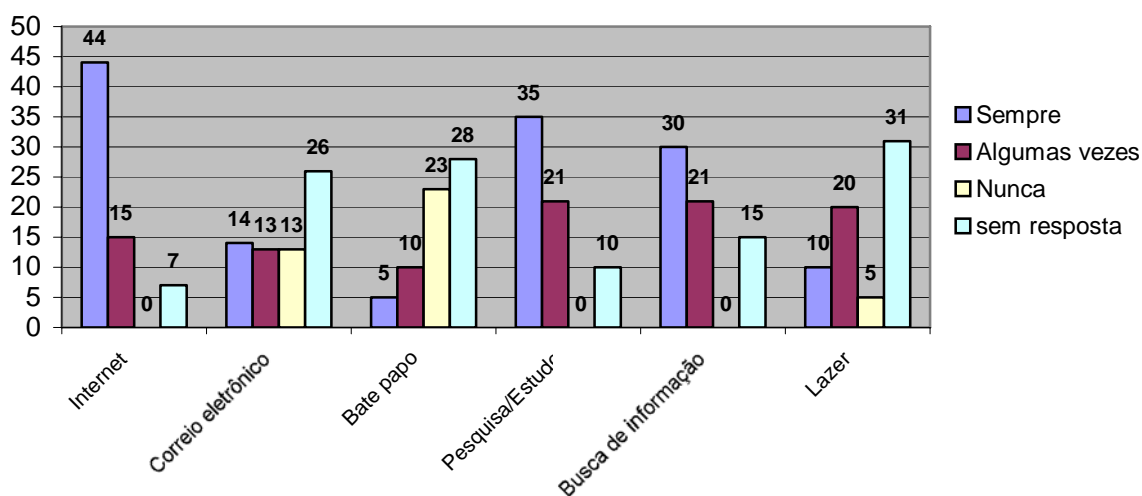
Gráfico 75 – Dados sobre os serviços utilizados na Biblioteca Pública



Com relação aos serviços utilizados, mais da metade da amostra utiliza os Telecentros Comunitários. As consultas no local são utilizadas por 21% dos respondentes. O empréstimo domiciliar é utilizado por 16% dos usuários e o auxílio ao usuário e os audiovisuais somam 5%. Como outras opções surgiu a variável: local para estudo com 1% e nenhum dos respondentes utiliza o serviço de fotocópias.

14. Por que motivo você procura o telecentro?

Gráfico 76 – Dados sobre os motivos pelos quais os Usuários utilizam o Telecentro

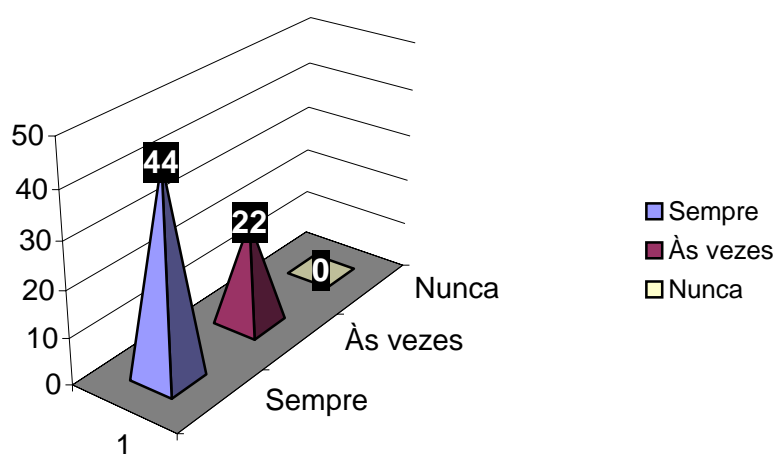


Este gráfico mostra que os usuários buscam os telecentros para utilizar a Internet (44). Com relação ao uso dos correios eletrônicos, o maior índice foi de não resposta e a variável válida é

sempre. O mesmo ocorre com o uso dos bate papos, com a diferença de que este serviço é pouco utilizado. A pesquisa e o estudo (36) são o segundo maior motivo para utilizarem os Telecentros Comunitários, acompanhado da busca de informação. O telecentro comunitário é usado pouco para lazer (20).

15. O telecentro satisfaz as suas expectativas informacionais?

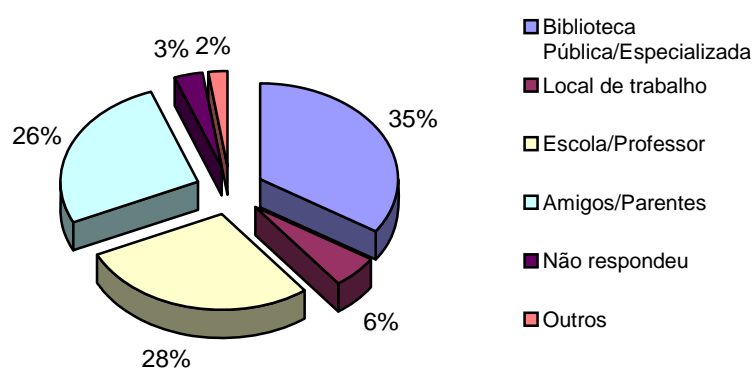
Gráfico 77 – Dados sobre a satisfação das expectativas informacionais



Com relação à satisfação das expectativas de informação o telecentro satisfaz a 44 dos respondentes. Às vezes foi uma variável considerada por apenas 22 dos usuários e nenhum respondeu nunca. Ou seja, a satisfação de uma forma geral existe.

16. Além do telecentro, quais outras instituições ou pessoas você procura para atender às suas necessidades de informação?

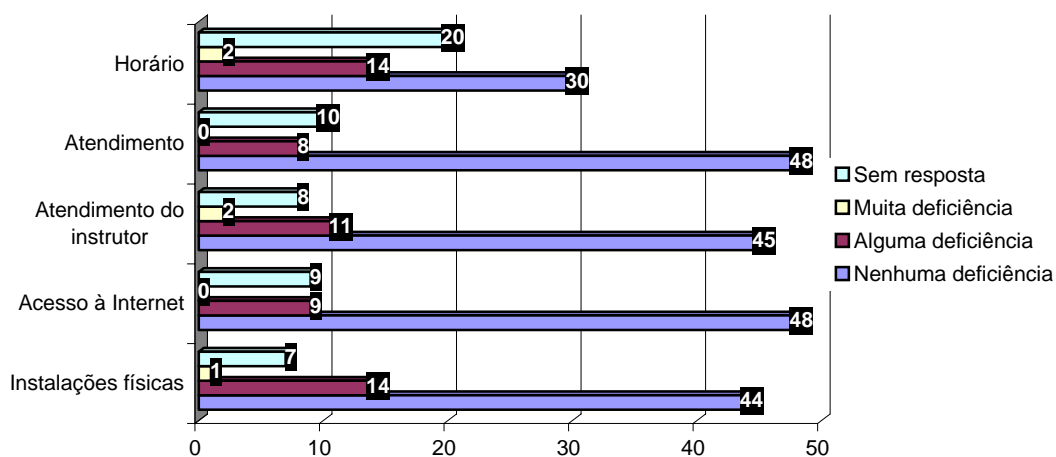
Gráfico 78 – Dados sobre outras formas de atender as necessidades de informação



Neste gráfico podemos visualizar onde as necessidades informacionais são supridas. A biblioteca pública/especializada é utilizada como fonte de informação para 35% dos respondentes. A escola e o professor são considerados fontes de informação para 28%, seguidos dos amigos e parentes com 26%. O local de trabalho também é fonte de informação para 6%. Não responderam 3% e indicaram outras fontes de informação 2%.

17. Quais as deficiências que o telecentro apresenta?

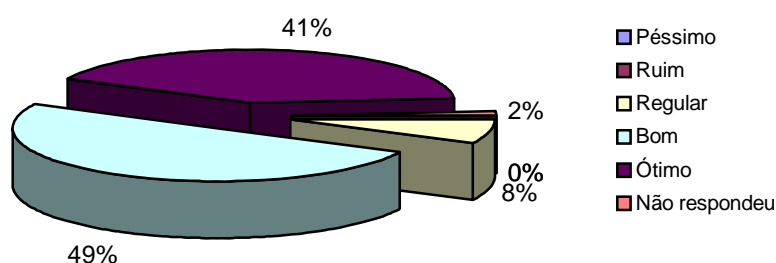
Gráfico 79 – Dados sobre as deficiências apresentadas pelo Telecentro



Com relação às deficiências dos telecentros. O horário (2), o atendimento do instrutor (2) e as instalações físicas (1) foram apontados como variáveis com muita deficiência, apesar da grande maioria considerar que o telecentro não possui deficiências. E todas as variáveis foram consideradas com algumas deficiências que devem ser resolvidas pelas sugestões dadas.

18. Quanto ao atendimento no Telecentro, você diria que é:

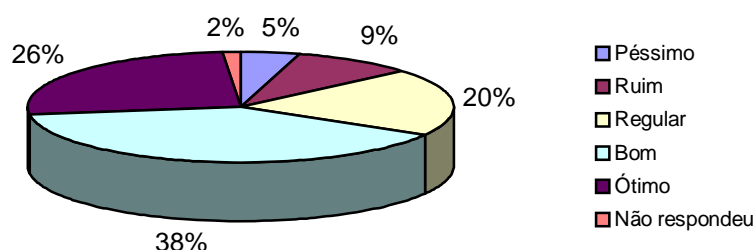
Gráfico 80 – Dados sobre o atendimento no Telecentro



Os usuários consideram o atendimento dos telecentros como bom (33) e ótimo (27). Apenas 8% dos respondentes consideraram o atendimento regular e 2% não responderam. As variáveis péssimo e ruim não foram consideradas por nenhum respondente.

19. Você diria que o tempo permitido para utilização do telecentro é:

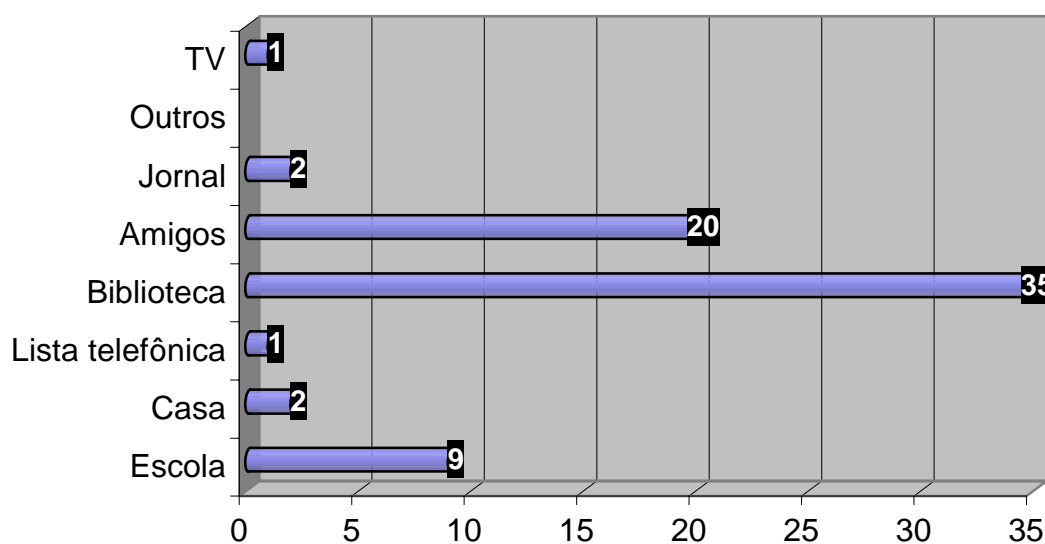
Gráfico 81 – Dados sobre o tempo permitido para utilização do Telecentro



Mais da metade (64%) dos usuários considera o tempo de uso entre bom (26) e ótimo (17). Consideram o tempo de uso regular 20% (13) e as variáveis ruim e péssimo somam 14% (9). Além disso, um usuário não respondeu.

20. Como tomou conhecimento dos serviços do telecentro?

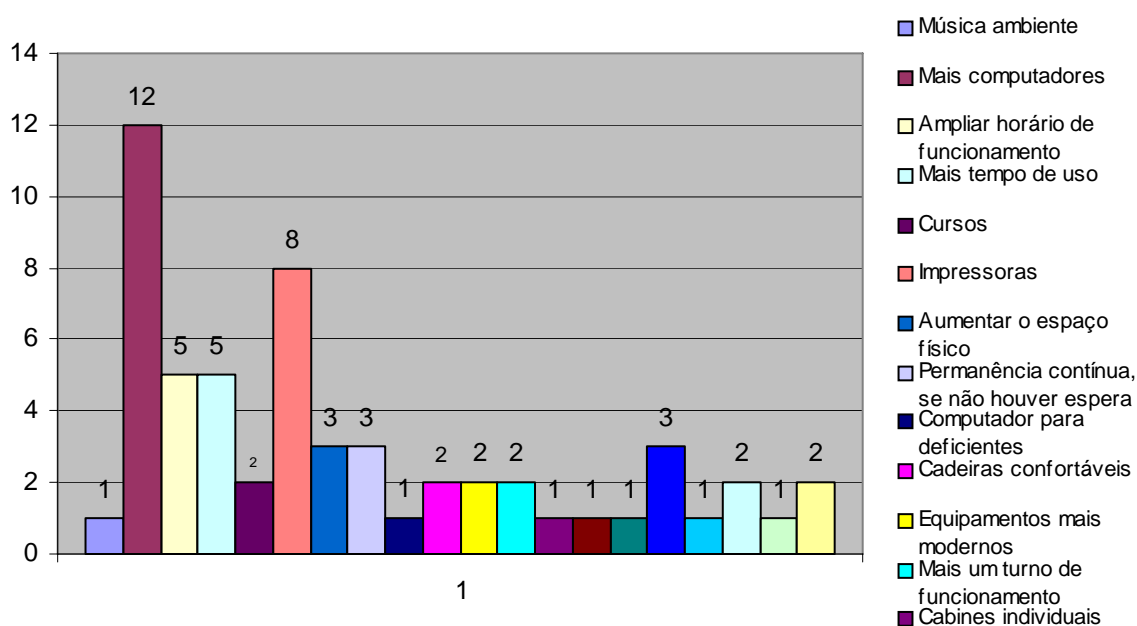
Gráfico 82 – Dados sobre a maneira pela qual os Usuários tomam conhecimento do Telecentro



A biblioteca (35) é o meio pelo qual os usuários tomam conhecimento dos Telecentros Comunitários com maior frequência. Em seguida, são os amigos (20) que comentam sobre o telecentros. A escola (9) está em terceiro lugar, como fonte de conhecimento do telecentro. As variáveis casa, jornal, televisão e lista telefônica foram fontes de conhecimento por apenas 6 respondentes.

21. Que sugestões você daria para melhorar o telecentro comunitário da sua Biblioteca?

Gráfico 83 – Dados sobre sugestões para melhoria dos Telecentros



Dentre as várias sugestões dos usuários, estão:

- A disponibilização de mais computadores, sugerida por 12 usuários;
- A disponibilização de impressoras, oito usuários sugeriram;
- A ampliação do horário de funcionamento e a ampliação do tempo de uso sugerida por cinco usuários cada;
- A ampliação do espaço físico e a possibilidade de permanência contínua, caso não haja ninguém esperando, sugestões de três usuários para cada. E também a solicitação de instrutores melhores treinados;
- Sugestões de cursos partiram de dois usuários;
- Com relação ao ambiente físico, foram solicitadas: cadeiras mais confortáveis, limpeza mais freqüente e ventilação, por seis respondentes no total;
- Equipamentos mais modernos foram reivindicações de dois usuários;

- O funcionamento do telecentro estendido em mais um turno (2);
- Solicitação de um usuário para cada sugestão – música ambiente, computador para deficiente, cabines individuais, drive de CD, gravadora de CD/DVD, permissão de acompanhante na sala e melhor iluminação.

Essas foram as sugestões encontradas na questão aberta.

8.3.1. CONCLUSÃO

A pesquisa teve como objetivo conhecer o usuário e o processo de disseminação da informação praticado nos Telecentros Comunitários instalados nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal. A investigação foi realizada nos Telecentros Comunitários do Núcleo Bandeirante, do Gama, da Ceilândia, do Museu Vivo da Memória Candanga e da 512/513 sul.

Os resultados obtidos revelaram que os usuários que freqüentam os Telecentros são do sexo masculino, com pequena diferença para o sexo feminino. Com faixa etária entre 14 e 30 anos, são em grande maioria estudantes, solteiros com 2º grau de escolaridade. Moram com os pais, em casa própria e têm como atividade de lazer, assistir televisão, DVD e vídeo. A renda familiar dos usuários oscila entre 300 e 600 reais.

Quanto ao uso dos Telecentros, a visita à unidade ocorre diariamente e o serviço com maior freqüência é o Telecentro. Há satisfação informacional por parte dos usuários. A fonte de informação preferida pelos usuários é a Biblioteca e as ferramentas que mais acessam são a Internet para a pesquisa e estudo.

O atendimento nos Telecentros é considerado bom pelos usuários. O tempo de utilização dos serviços dos Telecentros – cinquenta e cinco minutos – é considerado bom. A maioria respondeu que tomaram conhecimento dos Telecentros por meio da Biblioteca e em seguida pelos amigos.

A avaliação feita pelos respondentes assinalou críticas e sugestões, sendo as mais relevantes: aumentar a quantidade de computadores, disponibilizar impressora para cópias, ampliar horário de funcionamento do Telecentro e o tempo de uso dos serviços, dentre outros.

A tabulação dos dados foi realizada com o auxílio do programa Microsoft Excel, que forneceu as freqüências de cada uma das variáveis da pesquisa, possibilitando a confecção de tabelas e gráficos para ilustrar a análise dos dados.

A pesquisa colocou em evidência características dos Telecentros Comunitários e dos usuários estudados e revelaram um diagnóstico da atuação dos Telecentros, enquanto instituições públicas, no atendimento das necessidades informacionais das comunidades onde estão inseridas capazes de favorecer a cidadania e promover a inclusão social por meio das tecnologias da informação.

Possibilitou ainda identificar a importância deste meio de comunicação tecnológica como instrumento importante para estudos e pesquisas, e ainda amplia a freqüência das Bibliotecas Públicas, onde os mesmos estão inseridos. A Internet é uma aliada da biblioteca possibilitando maior freqüência e uso por parte dos cidadãos.

O resultado deste estudo deve contribuir para sugerir a melhoria dos serviços prestados pelos Telecentros Comunitários das Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Assim as Bibliotecas incorporarão novas tecnologias às atividades da Biblioteca, provocando dinâmica na oferta dos serviços e produtos, que venham de encontro às necessidades de pesquisa de sua comunidade usuária.

8.4. RESULTADO DA ANÁLISE DOS DADOS DA ENTREVISTA

As autoridades entrevistadas enfatizaram que o desenvolvimento de políticas públicas são fundamentais para incluir os cidadãos na sociedade da informação, por meio de projetos que contemplem a população de baixa renda. Ações compartilhadas envolvendo vários segmentos da sociedade como Ongs, Poder Público e a Iniciativa Privada devem unir esforços para a sua promoção.

Todos os entrevistados têm o mesmo entendimento de que a inclusão social no país é preocupante. Por outro lado, entendem que ações diversas estão sendo desenvolvidas no sentido de incluir o Distrito Federal nas tecnologias da informação e comunicação, sendo os Telecentros Comunitários um dos principais projetos que estão recebendo atenção do Poder Público.

No entanto, nem todos compartilham da mesma idéia de que apenas a instalação de computadores – e a aquisição de laptops a preços subsidiados para os estudantes – significam, necessariamente, promoção de inclusão digital e que as ferramentas tecnológicas usuais não são suficientes para incluir o cidadão na sociedade do conhecimento.

Os entrevistados entendem, também, que é necessário investir em educação e em capacitação técnica como forma de resgatar o grupo historicamente marginalizado, que ainda não teve esta oportunidade. Hoje, para o cidadão se tornar competente em informação, é preciso saber utilizá-la em seu próprio benefício para resolver situações cotidianas. Esta é uma forma de promoção de cidadania e de identidade cultural.

Na opinião dos entrevistados, a escola é um ambiente fundamental para democratizar o acesso ao uso das tecnologias da informação e da comunicação – e que acima de tudo, seja facilitada a aquisição dos computadores, a preços acessíveis, para que tanto o aluno quanto os professores possam utilizar estas ferramentas no processo de aprendizagem, informação e crescimento

peçoal. Eles foram enfáticos ao afirmar que a inclusão digital deve começar pelos professores e que hoje não existe educação de qualidade sem inclusão digital.

Para eles, o processo de inclusão deve ser mais abrangente buscando uma política que possa incluir a população de um modo geral: crianças, jovens e a terceira idade. Neste sentido, as Secretarias do GDF desenvolvem projetos de inclusão deste público, destacando-se os Telecentros Comunitários instalados em Bibliotecas, igrejas, asilos e nos Centros de Desenvolvimento Social – (CSD), além de outros empreendimentos nesta área.

É do entendimento dos entrevistados a importância social e econômica para o Distrito Federal, da futura instalação, em seu território, do Parque Capital Digital, marco histórico da consolidação de Brasília como capital da tecnologia.

A instalação, no DF, de duzentas novas empresas, como se projeta – principalmente indústrias não-poluentes – poderá ser um fator de desenvolvimento tecnológico para a região, com a geração de cinquenta mil novos empregos, que irão ampliar a geração de renda, qualificação profissional melhoria da qualidade de vida de nosso povo.

Os leitores das Bibliotecas Públicas orgulham-se de Brasília ser considerada a cidade que mais lê no País, além de sua liderança nas políticas públicas de inclusão digital. No entanto, o Distrito Federal ainda não é um modelo de sociedade da informação. Mesmo tendo a melhor renda *percapita* do País, ainda existe muita forma de exclusão, necessitando de convergência de esforços para que isto não ocorra. Concluem dizendo que as escolas não têm Bibliotecas adequadas, há carência de Bibliotecas Públicas e pouco investimento em pesquisa.

São otimistas quanto à liberação do FUST (Fundo de Universalização dos Serviços de Telecomunicações) para o desenvolvimento de projetos de inclusão digital, a fim de que a sociedade como um todo possa ter acesso à maior rede de informações, deixando de ser privilégio dos que podem pagar.

8.4.1. CONCLUSÃO

A metodologia de pesquisa utilizada na entrevista, não estruturada, teve como uma das principais prerrogativas a análise dos dados a partir de uma observação do fenômeno a ser investigado, relacionando-o com a promoção de políticas públicas de inclusão social desenvolvidas pelas instituições dos entrevistados.

Os objetivos da entrevista não estruturada foram seguidos, o que permitiu obter informações relevantes acerca da proposta de investigação do presente estudo, além de conhecer a opinião dos entrevistados, suas motivações e perspectivas futuras.

Ações compartilhadas de democratização do conhecimento entre os vários segmentos da sociedade mereceram considerações a respeito dos dados coletados junto aos entrevistados, que foram considerados importantes para o estabelecimento de programas sociais que contemplem essas políticas.

Outro ponto digno de nota diz respeito aos dados coletados, que foram organizados dentro de uma categorização mínima, onde foram analisados alguns itens que serviram como guias para a compatibilização e a compreensão de idéias e opiniões, relativas a questões fundamentais que se constituíram no escopo da presente pesquisa.

A metodologia empregada permitiu identificar os esforços institucionais que têm sido desenvolvidos para o fortalecimento das tecnologias de informação e comunicação em vários ambientes como escolas e bibliotecas públicas, igrejas e instituições comunitárias, dentre outros, para promover a inclusão digital.

Além disso, a categorização de idéias apresentadas veio confirmar que instalar computadores de forma desordenada para a população não é a solução mais adequada, sem a contrapartida de investimentos em educação de qualidade e em capacitação técnica, com oferta – a todos os

segmentos da sociedade – de acesso às ferramentas tecnológicas para o processo de crescimento e promoção da cidadania.

No entanto, é notório (e o estudo veio confirmar) que mesmo com a sinergia de ações institucionais, mesmo sendo Brasília a cidade mais incluída digitalmente e com os maiores índices de leitura, o Distrito Federal ainda não é um modelo de sociedade da informação.

Mas, as perspectivas futuras, com o Parque Capital Digital, apontam para um crescimento na produção de conhecimento e no fornecimento de produtos e serviços de alta tecnologia, aumentando assim as possibilidades de emprego, renda e melhor qualidade de vida.

Assim posto, a reflexão sobre o estudo tornou evidente a importância social e econômica que tem, para o Distrito Federal, a formação de pessoal capacitado a atender as exigências do mercado. Isto ocorre especificamente no comércio local, com a futura instalação do Parque Capital Digital, que abrirá novas perspectivas de geração de empregos e oportunidades diversas na área de desenvolvimento tecnológico.

8.5. SÍNTESE GERAL DA ANÁLISE DOS DADOS

O resultado dos estudos realizados por meio de questionários, enviados para os usuários que freqüentam as Bibliotecas Públicas e os Telecentros Comunitários, possibilitou verificar uma heterogeneidade no público atendido e que os dados relativos à situação pessoal e sócio-econômica-cultural dos usuários são um tanto quanto consensuais nas seguintes questões: o sexo predominante é o masculino, cujos usuários têm praticamente a mesma faixa etária entre 15 a 30 anos, são estudantes, solteiros, possuem o 2º grau de escolaridade, moram em casa própria com os pais, possuem renda familiar entre dois salários mínimos e, dentre os itens que possuem em casa,

destacam-se: geladeira, DVD, máquina de lavar e televisão. O computador não é um item em alta nas residências em nenhum dos dois estudos, mas o telefone celular faz parte de seus acessórios.

Quanto à utilização do tempo livre, os respondentes dos dois tipos de serviços expressam em comum um patamar muito próximo quanto às preferências destacando-se: o gosto por ouvir música, ler jornais, revistas, livros além de assistir televisão, DVD e vídeo.

O uso dos dois tipos de serviços pesquisados possibilitou identificar que este público frequenta a Biblioteca diariamente. O serviço com maior mais utilizado é o *de pesquisas escolares*, seguido pelo item estudo para *concurso público e o uso do telecentro*. Conclui-se que o público da Biblioteca é o público do telecentro e vice-versa, tanto é que eles responderam que tomaram conhecimento dos serviços dos telecentros pela própria Biblioteca.

Os itens *satisfação informacional, horário de atendimento, limpeza e organização* foram considerados com nenhuma ou alguma deficiência. As questões como acervo, espaço físico, pessoal capacitado e serviços informacionais oferecidos foram apontados com alguma deficiência e mereceram sugestões dos dois tipos de serviços oferecidos pela Biblioteca, excetuando-se apenas para o item *horário disponibilizado para o telecentro* ao considerar que cinquenta minutos de uso são insuficientes. Equipamentos e acesso à Internet se constituíram um problema com muita deficiência, o que está relacionado com a baixa capacidade do *link* de acesso, pane nos equipamentos e ausência de um técnico permanente para resolver situações imprevistas.

Por se tratar de uma clientela formada por jovens e estudantes, é natural que a forma como tomaram conhecimento da Biblioteca seja através da escola e dos amigos, opinião também dos gerentes pesquisados. Os assuntos apontados como de maior interesse por parte dos jovens foram: livros didáticos, literatura, informática, esporte e turismo. Esta é uma fase em que a escola recomenda muita pesquisa e indica livros de literatura para atender o Programa de Avaliação Seriada – PAS, promovido para ingresso na Universidade de Brasília.

Dada a grande incidência de população jovem nas cidades onde ocorreu o estudo, a falta de espaços culturais e de lazer, principalmente teatros, cinemas, *shopping centers* e clubes fazem com que as atividades realizadas pelas Bibliotecas atraiam muitos usuários nos lançamentos de livros, encontros com escritores, saraus literários, teatro, coral, contação de histórias, dentre outros. Isto leva a concluir que é preciso aproveitar este interesse que a clientela pesquisada tem por leitura e por atividades culturais para melhorar as Bibliotecas na oferta de serviços de maior interesse.

Os serviços de informação à comunidade são fundamentais. São acessados mais por esta clientela jovem cujas unidades de informação devem se esforçar para oferecer todo tipo de material, seja ele impresso, eletrônico ou pela mídia em geral.

Críticas e sugestões foram assinaladas nos dois tipos de estudo, sendo os mais relevantes relacionados com a melhoria dos equipamentos tecnológicos, do acervo, das instalações físicas e de segurança.

Quanto às observações realizadas com os gerentes das Bibliotecas Públicas, o que chamou a atenção é que a maioria deles são concursados e possuem o 3º grau completo. Entretanto, pouquíssimos possuem habilitação profissional em Biblioteconomia. Os demais funcionários possuem o 2º Grau completo. Muitos são professores cedidos pelo convênio celebrado com a Secretaria de Estado de Educação e terceirizados do Instituto Candango de Solidariedade. A maioria destes profissionais possui cursos técnicos na área.

As Bibliotecas, de um modo geral, encontram-se em locais de fácil acesso, ocupam uma área razoável e têm um acervo variado e considerável para a sua dimensão e tipo de clientela. Além disso, desenvolvem atividades culturais e de integração com a comunidade onde estão inseridas.

Os gerentes pesquisados se esforçam para atender a demanda da população por leitura e informação, mas enfrentam desafios relacionados com a falta de recursos financeiros e humanos, acervo, manutenção de equipamentos, remanejamento de funcionários e alunos despreparados

para fazer uso da Biblioteca. A comunidade tem sido uma grande parceira e tem sido responsável por parte da doação do acervo. À parte, foi observado com os gerentes, que as doações provenientes da comunidade nem sempre atendem as reais necessidades das Bibliotecas, mas recebem muito material bom, que é incluído no acervo. O que não é aproveitado pelas Bibliotecas é doado para diversas instituições e para as Bibliotecas das cidades do Entorno do Distrito Federal ou para outros Estados. A maior quantidade dessas doações é constituída de livros didáticos. Estas doações ocorrem diariamente e intensivamente entre dezembro a março, período em que as famílias fazem o descarte dos livros que não serão mais utilizados.

Isso reforça a idéia de que se faz imprescindível à garantia de recursos orçamentários para a aquisição de acervo de qualidade e periódicos em geral, itens apontados pelos usuários no estudo.

No entanto, o atendimento nas Bibliotecas é considerado bom pelos gerentes e pelos usuários. É consenso dos gerentes que o uso dos telecentros aumentou a visibilidade e a credibilidade das Bibliotecas por eles gerenciadas, o que pode ser constatado pelos dados estatísticos da Biblioteca.

Um fato que chamou atenção é que o maior número de instituições nas cidades estudadas é formado por igrejas. No entanto, o estudo revelou que elas não são responsáveis pela divulgação da Biblioteca.

Esta situação leva a crer que, se as igrejas estão em maior número que escolas e Bibliotecas e que, há demanda por leitura, o momento é propício para que sejam elaboradas propostas para sua ampliação. Tal ação deverá receber o reforço da população, das entidades de classe, das instituições representativas de ensino superior, da cadeia produtiva do livro e demais interessados no assunto. Se praticamente em cada entrequadra das cidades de Brasília existe uma escola, porque não instalar uma Biblioteca para cada cem mil habitantes? Isso demonstra certa fragilidade das entidades de classe, e demais interessados no assunto, na consolidação de propostas para o aparelhamento de unidades de informação, enquanto políticas públicas imprescindíveis para o favorecimento da inclusão social e de construção de cidadania nesta nova era.

A contribuição das autoridades entrevistadas veio reforçar a importância de políticas públicas para incluir a população na sociedade da informação, com projetos mais abrangentes, buscando uma política que possa incluir a população por meio de ações compartilhadas, envolvendo vários segmentos da sociedade.

Há consenso entre os entrevistados de que as ferramentas tecnológicas usuais não são suficientes para incluir o cidadão na sociedade do conhecimento. Há que se considerar a importância de investir em educação e em capacitação técnica para que os indivíduos possam se tornar competentes em informação para utilizá-la em seu próprio benefício. Consideram ainda que a escola é um ambiente fundamental para democratizar o acesso a estas tecnologias e os computadores devem fazer parte do material básico, tanto dos professores quanto dos alunos, como ferramentas imprescindíveis no processo de ensino e aprendizagem. O acesso a estes meios deve estimular a participação intelectual e produtiva, apresentando os mais diversos recursos e serviços disponíveis sendo que, para isso, os preços devem ser acessíveis para a popularização de seu uso.

É do entendimento dos entrevistados que Brasília, apesar de ser a cidade brasileira de maior índice de inclusão digital, ainda não é um modelo de sociedade da informação. É preciso somar esforços para favorecer a inclusão digital visto que a capital se prepara para sediar o Parque Capital Digital, um complexo econômico voltado para o mercado da tecnologia, que abrirá espaços para novas oportunidades e novos perfis profissionais. Quem souber se relacionar com as novas exigências do mercado globalizado estará apto a lidar com as constantes transformações impostas pelas novas tecnologias da informação e da comunicação.

9. CONCLUSÃO FINAL

A pesquisa realizada com os usuários e gerentes de Bibliotecas, usuários de Telecentros e entrevistas com os gestores de políticas públicas de instituições governamentais voltadas para programas de inclusão social possibilitou uma ampla visão de como as Bibliotecas estão lidando com o processo da informação na era da sociedade do conhecimento.

A análise dos dados, tanto qualitativos quanto quantitativos, possibilitou uma investigação do processo de informação praticado nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal e ainda subsidiou a construção dos resultados que, num primeiro momento, apoiou-se na revisão da literatura. A revisão da literatura fundamentou o estudo proposto e se constituiu como um instrumento de investigação do problema, bem como para o planejamento de estratégias de obtenção de dados, trabalhando sempre com o contexto referente às condições de funcionamento das Bibliotecas, as características das comunidades onde estão inseridas, e o perfil dos gestores que atuam nestas instituições, responsáveis pela elaboração de políticas públicas voltadas para as práticas de leitura e programas de inclusão social.

Neste objeto de estudo, buscou-se conhecer a opinião das autoridades responsáveis pelo desenvolvimento de ações que contemplam iniciativas voltadas para acesso às tecnologias de informação pela comunidade. A intenção foi levantar dados e informações exploradas pela técnica de pesquisa empregada, cujas observações ficaram implícitas nas percepções das atividades e motivações destas autoridades nas ações que desempenhavam.

O resultado da pesquisa demonstra que os objetivos foram atingidos e identificadas as dificuldades enfrentadas pelas Bibliotecas e as formas de superação dos problemas evidenciados.

A pesquisa, de caráter descritiva e exploratória, teve como objetivo identificar as dificuldades dos serviços de informação oferecidos nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal e visualizar

meios para sistematizar uma proposta de ação que possa promover a inclusão digital dos cidadãos.

Para alcançar o objetivo geral, foram definidos os seguintes objetivos específicos:

- Destacar as características sócio-econômicas-culturais dos usuários;
- Identificar fatores que dificultam o acesso dos serviços de informação;
- Propor ações para fortalecer as políticas públicas voltadas aos serviços de informação oferecidos;
- Propor a realização de programas de capacitação comunitária;
- Buscar na literatura, embasamento teórico e prático sobre os serviços de informação praticados nas Bibliotecas Públicas.

Ao ampliar o foco para a questão dos serviços informacionais oferecidos pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, constante do objetivo geral do presente estudo pode-se fazer a comprovação com o pressuposto geral e os pressupostos específicos levantados, os quais foram compatibilizados um a um, para tornar viável a proposição de ações que favoreçam a democratização da informação e o seu uso para a superação dos desníveis evidenciados.

A validação do resultado da pesquisa, ao ser confrontada com os pressupostos apresentados, permitiu comprovar:

- Que as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, ao contrário do que se imaginava, vêm buscando meios e recursos para atender as necessidades dos serviços informacionais, como forma de enfrentar os desafios oriundos das transformações sócio-culturais - e se esforçam para incorporar o novo papel que lhes cabe na transferência de conhecimentos e informações para incluir os usuários na sociedade da informação. O uso dos recursos tecnológicos por meio dos Telecentros Comunitários tem propiciado o acesso à informação tanto dos serviços governamentais, quanto dos assuntos de interesse pessoal, como envio de *e-mails*, pesquisas, editais de concursos, estudos, transações comerciais dentre outros. Os Telecentros Comunitários

são aliados da Biblioteca ao favorecer ao usuário, a informação precisa e rápida que ele busca e não encontra no acervo físico.

- Que as desigualdades sociais têm sido um fator determinante ao uso e acesso dos meios de comunicação, dificultando a interatividade dos usuários das Bibliotecas com as novas tecnologias de informação. A pesquisa comprovou que o computador não é uma variável em alta nos domicílios dos usuários das Bibliotecas e a dificuldade de manter uma conexão de acesso à rede de Internet contribui para distanciá-los do mundo cada vez mais globalizado. Em função disso, a frequência das unidades informacionais com a disponibilidade destes recursos, aumentou.

- Que as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal não estão mal localizadas como se pressupunha, atendem parcialmente a demanda por leitura e informação da comunidade, mas enfrentam problemas de ordem institucional como orçamentos modestos, pessoal capacitado insuficiente, instalações físicas precárias, aquisição de acervo, remanejamento constante de funcionários. Esta é uma realidade que vem sendo enfrentada pelos gestores das unidades informacionais ao buscar, junto aos responsáveis pela manutenção e aparelhamento destas unidades, o cumprimento de políticas públicas que garantam a sustentabilidade do programa. A contratação de pessoal especializado é uma dessas ações que recentemente recebeu atenção governamental, com o reforço de novos bibliotecários.

- Que as Bibliotecas Públicas, enquanto instituições de governo, contam com processos, produtos e serviços por elas oferecidos, com políticas públicas que favorecem a disseminação da leitura e da informação comunitária, assumindo assim um dos seus principais papéis: o de redutoras das diferenças sociais decorrentes da falta de conhecimento. Neste aspecto, a própria revisão de literatura contribuiu com inúmeras iniciativas governamentais e não-governamentais de programas de inclusão, que vêm favorecendo estas ações. Existem vários projetos na área tanto de inclusão digital quanto de políticas de leitura. O que falta muitas vezes é a habilidade para captar

estes recursos. As dificuldades começam com a burocracia, a exigência de uma série de documentações e elaboração de projetos técnicos que, por serem muito específicos, acabam esquecidos em uma gaveta.

- Que a questão da inclusão dos meios de tecnologia de informação e de comunicação tem sido tema permanente de discussões nas várias áreas de governo para promover a inclusão social e digital como forma de diminuir as desigualdades existentes. Propostas neste sentido têm servido para ampliar a democratização da informação e seu uso. Esta é uma realidade que vem envolvendo vários segmentos em torno de propostas sérias e consistentes, conforme pode ser constatado na revisão de literatura.

- Que existe literatura disponível na área de bibliotecas públicas com informações suficientes e atuais para o estudo proposto no objetivo geral do presente trabalho. Este é um fato real, tanto que subsidiou o desenvolvimento deste estudo.

- Que existem políticas públicas específicas para o fomento de leitura voltada, para as Bibliotecas Públicas, com a implantação de projetos oriundos do Governo Federal, do Governo do Distrito Federal e de Organizações Não-Governamentais. Nos últimos anos, esta questão tem feito com que a leitura seja o tema central da preocupação dos países latino-americanos, devido aos baixos índices de leitura. A XIII Cúpula Ibero-americana de Chefes de Estado e de Governo proclamou 2005 como o ano Ibero - americano da Leitura, que foi denominado no Brasil de *Vivaleitura* e contou com a participação direta da Organização dos Estados Ibero – americanos (OEI). Diversas iniciativas foram tomadas no campo institucional para converter o livro e a leitura em políticas de Estado. O Plano Nacional do Livro e Leitura, criado em 2006, é uma delas. Estas ações mostram com clareza que há consensos básicos em relação ao valor da leitura como estratégia de promoção do desenvolvimento nacional e da cidadania. Sem leitura não há cidadania, não há acumulação de conhecimento e de experiências.

- Que existem programas de capacitação comunitária visando o domínio do uso de tecnologias de informação, contribuindo para a inclusão digital dos cidadãos. Um exemplo destes programas é a implantação dos Telecentros Comunitários na rede de bibliotecas, com políticas de inclusão social e com ação de parcerias institucionais, conforme foi mencionado no item de políticas públicas. Além disso, o Governo local tem implantado, nas cidades de pouco acesso às tecnologias de informação, programas de capacitação técnica a fim de preparar o cidadão para o mercado de trabalho. Um exemplo disso são os Centros Integrados de Tecnologia da Informação – CITI, que já estão instalados em nove cidades do DF: Ceilândia, Planaltina, Santa Maria, Paranoá, Candangolândia, Samambaia, São Sebastião, Brazlândia, Recanto das Emas e com unidades no Incra 8 nas salas de extensão no Instituto Vilarindo Lima e na ONG 100%. De acordo com o site da Codeplan, em 2005, 21.542 pessoas concluíram com êxito o Curso de Introdução à Informática - e, desde o início do projeto, que se deu em 2002, até dezembro de 2005, foram certificados mais de 54 mil alunos. Agora, em 2006, entraram em funcionamento as escolas do Núcleo Rural Casa Grande, Riacho Fundo I, do Centro de Internamento e Reeducação – CIR (Papuda) e do Presídio Feminino do Gama, ampliando o número de vagas ofertadas, a cada edição, para cerca de cinco mil. Um CITI MASTER foi implantado na Ceilândia e no Setor Comercial Sul, por meio da Secretaria de Estado para o Desenvolvimento da Ciência e da Tecnologia, Secretaria de Estado das Coordenações das Administrações Regionais e a Codeplan, com 100 máquinas em cada uma das unidades com a finalidade de oferecer cursos de informática, inclusão digital e espaço destinado para navegação na *Web*. Além disso, há ainda o Programa de Inclusão Digital para o Distrito Federal, que foi instituído como uma política de Estado através do decreto nº 27.083, de 21 de agosto de 2006.

- Que as Bibliotecas Públicas vêm passando por um processo de desenvolvimento. Até 1986, existia apenas a Biblioteca Demonstrativa de Brasília, pertencente ao Governo Federal, para atendimento ao público. Hoje, Brasília conta com 23 unidades de informação com pretensão de

expandir para todas as Regiões Administrativas e Subadministrações e, especialmente, a Biblioteca Leonel de Moura Brizola que integra o Conjunto Cultural da República, na Esplanada dos Ministérios que está na fase final das obras.

A execução da pesquisa teve como origem a preocupação de saber como as Bibliotecas Públicas estão lidando com as novas tecnologias de informação e de comunicação frente à necessidade de inserção da comunidade em uma sociedade da informação. A pesquisa possibilitou levantar os dados estabelecidos como relevantes para o estudo evidenciando o perfil da comunidade, suas necessidades informacionais, suas preferências, suas sugestões, tanto do usuário quanto do gestor da unidade de informação e o papel do Estado nesta ação.

Os questionários, enquanto instrumentos de coleta de dados, possibilitaram medir com maior precisão as informações dadas pelos informantes. Já as entrevistas permitiram obter informações detalhadas que pudessem ser utilizadas em uma análise qualitativa por meio de uma conversa guiada com perguntas pré-formuladas e em uma ordem preestabelecida.

As propostas implicam na revitalização das Bibliotecas Públicas com políticas de leitura disseminadoras da informação e do conhecimento, implantação dos Telecentros Comunitários, para que possam propiciar a inclusão social e digital de crianças, jovens, adultos, idosos, pessoas com necessidades especiais, além de fortalecer os serviços de informação à comunidade e oferecer capacitação técnica para manuseio do equipamento.

Um dos problemas identificados com a pesquisa - e que não estava previsto no estudo foi a identificação da ausência de indicadores específicos para avaliar o impacto que o uso dos Telecentros Comunitários promove na comunidade local, na vida cotidiana dos usuários e de que forma o programa contribuiu para elevar a sua participação social. A falta de mecanismos para monitorar as reais necessidades dos usuários foi um outro item que mereceu atenção. Em virtude de o programa ter sido instalado no final de 2004, ainda não há resultados palpáveis a este respeito. Talvez isto esteja ligado à falta de estudos preliminares que apontassem as reais

necessidades dos usuários, análise de custo-benefício e da demanda do público antes da implementação do projeto.

Apesar das dificuldades enfrentadas pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, evidenciadas com o estudo, há que se considerar a importância desses ambientes para a disseminação da leitura e da informação, o que vem contribuindo para destacar Brasília como a cidade que mais lê no País.

As diversas políticas de leitura estabelecidas pela Rede de Bibliotecas da Secretaria de Estado de Cultura, por meio de seus programas como a Mala do Livro, O Escritor no Meio da Gente, Tenda da Leitura, Atividades de Dinamização que propiciam a integração com a comunidade por meio de atividades culturais; a Brinquedoteca Pública, leitura em Restaurantes Comunitários, projetos que financiam a publicação de livros de escritores de Brasília, através do FAC - Fundo da Arte e da Cultura, a Feira do Livro de Brasília e os Telecentros Comunitários proporcionaram o atendimento, no ano de 2005, de 1.894.143 pessoas em todos os seus projetos.

A Secretaria de Estado de Educação, por sua vez, com os vários projetos de fomento e incentivo à leitura e de aquisição de acervo, vem estimulando, desde 2004, a participação dos alunos na Feira do Livro de Brasília, concedendo um bônus para a compra de livros para as bibliotecas de suas escolas, somando-se nestes dois anos um montante de um milhão e setecentos mil reais.

Aliado a isso, ainda há o compartilhamento de projetos e programas com outras Secretarias locais como a de Desenvolvimento da Ciência e da Tecnologia, Secretaria de Gestão Administrativa, a Companhia do Desenvolvimento do Planalto Central – Codeplan, Agência de Desenvolvimento Social - ADS, Secretaria de Estado de Coordenação das Administrações Regionais, do Governo Federal, dos Ministérios da Educação, da Ciência e Tecnologia, de Ongs, de instituições de ensino privado, dentre outros. Todos têm favorecido a popularização do livro numa grande força-tarefa para colocar Brasília em posição de destaque também nesta área.

As Bibliotecas Públicas do Distrito Federal desde, 2004, vêm passando por um processo de revitalização e modernização, com a instalação de equipamentos tecnológicos para propiciar a inclusão digital, facilitar o uso da informação e do conhecimento aos seus usuários e melhor seus espaços físicos e a composição do acervo bibliográfico.

A inclusão social por meio da inclusão digital tem sido uma preocupação do governo local, com o fortalecimento destes serviços à comunidade, não só através das tecnologias de comunicação propiciadas pelas Bibliotecas, mas também por meio dos diversos programas já citados, que foram instalados em pontos estratégicos e de grande concentração popular.

O programa na Hora, que tem por objetivo facilitar a vida do cidadão, foi desenvolvido para oferecer serviços de informações à comunidade e tem sido uma referência para outros Estados.

Assim, o Governo do Distrito Federal tem demonstrado, pelos seus projetos e ações desenvolvidas, que está buscando caminhos para resolver a situação de exclusão social e promover o desenvolvimento econômico Distrito Federal. Uma dessas ações de grande vulto é a implantação do Parque Capital Digital, que irá consolidar Brasília como a capital da tecnologia, da geração de oportunidades e desenvolvimento de riquezas para a região Centro Oeste.

É inegável que o uso da tecnologia produz mudanças sócio-econômicas e promove a afirmação da cidadania, uma estratégia de política pública inteligente, que propicia oportunidades e eleva o desenvolvimento social. Isso possibilitou concluir que o ambiente das Bibliotecas Públicas, mediante o uso de seus diversos serviços, constitui-se como o caminho ideal para proporcionar aos usuários acesso às novas tecnologias de informação e comunicação, promover a cidadania e combater a exclusão, seja ela social ou digital, ao contribuir na formação de indivíduos culturalmente íntegros e cômnicos de sua responsabilidade social e política.

10. PROPOSTAS PARA O FORTALECIMENTO DAS POLÍTICAS PÚBLICAS VOLTADAS PARA OS SERVIÇOS DE INFORMAÇÃO À COMUNIDADE A SEREM OFERECIDOS PELAS BIBLIOTECAS PÚBLICAS.

A Biblioteca é um espaço privilegiado para o processo da disseminação da informação e se constitui como uma alternativa social. Portanto, diante da rapidez com que as informações estão se processando, as Bibliotecas devem rever seus papéis e se preparar para lidar com as tecnologias da informação e da comunicação de forma mais efetiva.

Diversas ações podem ser estabelecidas com a adoção de políticas públicas que privilegiem as classes menos favorecidas na oferta destes serviços, favorecendo a identidade social e a equidade.

Dentre estas ações, o compartilhamento de ações com diversos Órgãos Governamentais e Ongs, poderá contribuir para o fortalecimento destes serviços nas Bibliotecas. Existem empresas que têm investido fortemente em políticas de inclusão social através da inclusão digital e em práticas de leitura.

No entanto, não basta apenas oferecer o acesso às tecnologias de informação. Esse é um caminho novo que implica em abrir novas possibilidades para que as pessoas possam se apropriar de valores e conhecimentos imprescindíveis às exigências desta nova era. Que as pessoas possam se tornar mais aptas a enfrentar os obstáculos, as exigências do mercado profissional e que possam, ainda, ser capazes de reconhecer uma informação importante, apropriar-se de seus benefícios e aplicá-los em seu cotidiano.

Uma destas propostas é a implantação dos Telecentros em toda a rede de Bibliotecas Públicas do Distrito Federal, como forma de modernizar suas unidades e propiciar a inclusão social e

digital dos usuários. Além de oferecer os serviços informacionais do governo, o usuário poderá utilizar-se das tecnologias de comunicação para realizar transações comerciais e buscar informações de utilidade pública.

Os Telecentros ofereceriam ainda, programas didáticos em consonância com os parâmetros curriculares nacionais definidos pelo Ministério da Educação, para facilitar a pesquisa e a aprendizagem dos usuários. A Utilização do *Softwre* educativo para acesso a revistas, livros, imagens, música, filmes teria a vantagem de possuir muito mais recursos audiovisuais e auditivos, além de permitir a interatividade dos usuários.

Outra proposta de inclusão social são os cursos de informática que também devem ser estabelecidos para as diversas clientelas, observando-se as suas necessidades e faixa etária. Os cursos deverão contemplar: capacitação para monitores com noções de informática básica, *hardware*, ambiente operacional, aplicativos e Internet, aspectos de cidadania, empreendedorismo, sustentabilidade, inclusão digital e o papel social dos telecentros. A incorporação de temas locais também deve fazer parte da temática.

Já que o número de instalações religiosas tem tido um crescimento considerável, a proposta é de que em seus espaços sejam disponibilizados uma unidade informacional que contemple as necessidades da população vizinha, por leitura e conhecimento.

Cabe ainda a proposta que diz respeito às políticas de leitura. É preciso juntar esforços para ampliar o número de Bibliotecas no Distrito Federal, que são fundamentais para consolidar ações de difusão da informação e convergir para uma pauta de reivindicações comuns no cenário da democratização do conhecimento. Esta proposta deve contemplar ações que facilitem o acesso do professor ao livro, à leitura e aos recursos tecnológicos. Daí a necessidade de transformar a sala de leitura das escolas em Biblioteca Escolar, aberta inclusive nos finais de semana oferecendo além dos usuais serviços, informação utilitária à comunidade.

Não é possível deixar de considerar a iniciativa de se estabelecer o levantamento de indicadores sociais destes programas e projetos, para saber sobre o seu impacto na sociedade e de que forma eles contribuíram efetivamente para mudar a realidade de vida do público usuário.

Por conseguinte, a Biblioteca deve constituir-se como um espaço dinâmico quanto ao oferecimento de seus serviços, buscando todas as formas de integração com a comunidade. Atividades culturais, encontros com escritores, oficinas de dinamização, encontros para a terceira idade com palestras educativas, teatro, palestras, brinquedotecas públicas, programa mala do livro, atendimento individualizado, são ações que contemplam todas as idades e devem fazer parte das ações cotidianas das Bibliotecas. Essa é uma forma de propiciar a inclusão social e contribuir para a qualidade de vida das pessoas que se utilizam dos serviços oferecidos pelas unidades de informação.

REFERÊNCIAS

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

ANTUNES, Walda de Andrade. **Curso de capacitação do professor regente de biblioteca**. Brasília: Walda Antunes Consultorias, 1993.

_____. **Curso de capacitação para dinamização e uso da biblioteca pública**. 2. ed. São Paulo: Global, 2000.

AREDE: tecnologia para inclusão social. São Paulo: Momento, ano 1, n. 10. jan. 2006.

_____. São Paulo: Momento, ano 1, n. 12. mar. 2006.

_____. São Paulo: Momento, ano 2, n. 15. jun. 2006.

_____. São Paulo: Momento, ano 2, n. 16. jul. 2006.

BARBETTA, Pedro Alberto. **Estatística aplicada às ciências sociais**. 2. ed. Florianópolis: UFSC, 1994.

BARRETO, A. A. A questão da informação. **São Paulo em Perspectiva**, São Paulo, v. 8, n. 4, p. 3-8, 1994. Disponível em: <<http://www.alternex.com.br/~aldoIbict/quest/quest.htm>>. Acesso em: 26 fev. 2004.

BIBLIOTECA pública: princípios e diretrizes. Rio de Janeiro: Fundação Biblioteca Nacional, 2000.

BORGES, Jussara; SILVA, Helena Pereira da. Inclusão informacional: estudo com indivíduos que passaram por programas de inclusão digital em Salvador- Bahia. In: ENCONTRO NACIONAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: IET, 2005. 1 CD-ROM.

BORGES, Mônica Erichsen Nassif. **A informação e o conhecimento na biologia do conhecer: uma abordagem cognitiva para os estudos sobre pequenas empresas**. 2002. Tese (Doutorado em Ciência da Informação) – Escola Ciência da Informação, Universidade Federal de Minas Gerais, Belo Horizonte, 2002.

BRANDÃO, Maria de Fátima Ramos de. **Programa de inclusão digital e cidadania digital**. Brasília: MCT, [2000].

BRASÍLIA capital digital: oportunidades e necessidades profissionais de tecnologia da informação e comunicação do Distrito Federal. Brasília: SINFOR, 2005.

BRASÍLIA, 45: metrópole do século XXI. **Estado de Minas**, [s.l.], 27 jan. 2005.

CADERNOS BRASÍLIA: ontem, hoje e amanhã. Brasília: patrimônio preservado. **Jornal de Brasília**, Brasília, 28 set. 2003. Caderno especial.

CÂMARA, Mauro Araújo. Inclusão informacional na perspectiva dos telecentros. In: ENCONTRO NACIONAL EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Artigo...** Florianópolis: [s.n.], 2005. f. 1-12.

CÂMARA, Mauro de Araújo. Inclusão informacional na perspectiva dos telecentros. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais ...** Florianópolis: IET, 2005. 1 CD-ROM.

CARVALHO, Maria da Conceição. Leitura e exclusão social. **Releitura**, Belo Horizonte, n.18, p.7-12, dez. 2004.

CASTELLS, Manoel. **A sociedade em rede**. São Paulo: Paz e Terra, 1999.

CENÁRIOS: metas em construção. Brasília: SINDUSCON, ano 1, n. 3, mar./abr. 2006.

CORREIA, Zita P. **A biblioteca pública como espaço de cidadania**. Lisboa: Instituto Nacional de Engenharia, Tecnologia e Inovação, [200-?].

COUTO, Ronaldo Costa. **Brasília Kubitschek de Oliveira**. 3. ed. Rio de Janeiro: Record, 2002.

DARELLI, Lúcio Eduardo. **Telecentro como instrumento de inclusão digital para o e-gov brasileiro**. Florianópolis: TELESC, 2003.

DAVENPORT, Thomas H. **Ecologia da Informação**: porque só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação. São Paulo: Futura, 2000. 316 p.

DIAS, Lia Ribeiro (Coord.). **Inclusão Digital**: com a palavra, a sociedade. São Paulo: Plano de Negócios, 2003.

FARIA, Gustavo. Há uma solução para a falta de moradias?. **Jornal da comunidade**, Brasília, 17 mar. 2006. B-5.

FAUAT, Ana Matilde; PIMENTEL, Maria das Graças. A revolução inacabada. In: MIRANDA, Antonio; SIMEÃO, Elmira (Org.). **Informação e tecnologia**: conceitos e recortes. Brasília: Universidade de Brasília, Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2005. 259 p.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. 2. ed. **Novo dicionário da língua portuguesa**. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

FIGUEIREDO, Nice M. de. **Estudo de uso e usuários da informação**. Brasília: IBICT: 1994.

_____. **Paradigmas modernos da ciência da informação**. São Paulo: Polis, 1999.

FLICK, Uwe. **Uma introdução à pesquisa qualitativa**. 2. ed. Porto Alegre: Bookman, 2004.

FOCO. Brasília: ANER, n. 79, abr. 2002.

FONSECA, Edson Nery da. **Introdução à biblioteconomia**. São Paulo: Pioneira, 1992.

FREIRE, Isa Maria; ARAÚJO, Vânia Maria Rodrigues Hermes de. A responsabilidade social da Ciência da Informação. **Transinformação**, Campinas, v. 11, n. 13, jan./abr., 1999. Disponível em: <www.puccamp.br/~biblio/transinformacao/pag11.html>. Acesso em: 21 nov. de 2002.

- GIL, Antônio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- GOMES, Margarita Victoria. **Educação em rede**: uma visão emancipadora. São Paulo: Cortez, 2004.
- GUIA prático de monografias, dissertações e teses: elaboração e apresentação. 3. ed. Campinas: Alínea, 2005.
- HARRIS, Kevin. Cidadania e localidade na sociedade em rede: criando riqueza da diversidade. In: AQUINO, Mirian de Albuquerque (Org.). **O Campo da Ciência da Informação**: gênese, conexões e especificidades. João Pessoa: Editora Universitária, 2002.
- INCLUSÃO digital: com a palavra, a sociedade. São Paulo: Plano de negócios, 2003.
- INDICADOR de Alfabetismo Funcional - INAF. São Paulo: Instituto Paulo Montenegro, [2006]. Disponível em: < http://www.ipm.org.br/an_ind.php>. Acesso em: 11 jun. 2006.
- KUBITSCHKE, Juscelino. **Porque construí Brasília**. Rio de Janeiro: Bloch, 1975.
- LAKATOS, Eva Maria; MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia científica**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.
- LEITE, Fernando César L. **Gestão do conhecimento científico no contexto acadêmico**: proposta de um modelo conceitual. 2006. 240 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2006.
- LÉVY, Pierry. A revolução contemporânea em matéria de comunicação. In: MARTINS, Francisco Menezes; SILVA, Juremir M. **Para navegar no século XXI**. 2. ed. Porto Alegre: Sulinas, 2000. p. 195 -216.
- LUIZ, Edson Beú. **Expresso Brasília**: a história contada pelos candangos. Brasília: LGE, 2006.
- MACHADO, Ubaldino Dantas (Ed.). **Estudos avançados em biblioteconomia e ciência da informação**. Brasília: ABDF, 1982.
- MANIFESTO da Unesco sobre bibliotecas públicas. **R. bras. Bibliotecon. e Documentação**, São Paulo, v. 7, n. 4/6, p. 158-163, abr./jun. 1976.
- MARTINI, Renato. Inclusão digital & inclusão social. **Inclusão Social**, Brasília, v.1, n.1, p. 21-23, out. 2004 /mar. 2005.
- MARTINS, Wilson. **A palavra escrita**: história do livro, da imprensa e da biblioteca. São Paulo: Ática, 1998.
- MATTAR, Fauze Najib. **Pesquisa de marketing**. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2000.
- MEDEIROS, João Bosco. **Redação científica**: a prática de fichamentos, resumos, resenhas. 7.ed. São Paulo: Atlas, 2005.
- MILANESI, Luís. **O que é biblioteca**. 5. ed. São Paulo: Brasiliense, 1988.
- _____. Ordenar para desordenar: centros de cultura e bibliotecas públicas. São Paulo: Brasiliense, 1986.

MINISTÉRIO DA CULTURA. **Diretrizes básicas para uma política nacional do livro**, Brasília, 2006. Disponível em: <http://www.cultura.gov.br/noticias/na_midia/index.php?p=14467&more=1>. Acesso em: 11/06/2006.

MIRANDA, Antonio Lisboa Carvalho de; MENDONÇA, Ana Valéria Machado. Por uma sociedade digital: informação e desenvolvimento. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais ...** Florianópolis: IET, 2005.

MUELLER, Suzana Pinheiro M.; PECEGUEIRO, Cláudia M. P. de A. O periódico Ciência da Informação na década de 90: um retrato da área refletido em seus artigos. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 30, n. 2, p. 47-63, maio/ago. 2001. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/ci/v30n2/6211.pdf>>. Acesso em: 10 jun. 2006.

MONUMENTO Brasília: conjunto cultural da República. Brasília: GDF, 2000.

NERI, Marcelo Côrtes. **Mapa da exclusão digital**. Rio de Janeiro: FGV, 2003.

OLIVEIRA, Cecília Leite; SUAIDEN, Emir Jose'; TARAPANOFF, Kira (Coord.). **Tecnologia e informação**. Brasília: MEDIATECA, [200-].

PEDRON, Ademar João. **Metodologia científica**: auxiliar do estudo, da leitura e da pesquisa. 2. ed. Brasília, 1999.

PRESENÇA PEDAGÓGICA. Belo Horizonte: Dimensão, n.12, nov./dez. 1996.

PORTELLA, Eduardo (Org.). **Reflexões sobre os caminhos do livro**. Brasília: UNESCO; São Paulo: Moderna, 2003.

PERUZZO, Cecília M. Krohling. **Manual de metodologia para elaboração de relatório de qualificação, dissertação de mestrado e tese de doutorado**. São Bernardo do Campo, Paulo, 2005.

RAMALHO, Francisca Arruda; PAIVA, Eliane Bezerra; FRANÇA, Fabiana da Silva. Biblioteca digital: um estudo sobre a disponibilização e uso de conteúdos digitais. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais ...** Florianópolis: IET, 2005. 1 CD-ROM.

RELATÓRIO sobre o desenvolvimento mundial de 2004: fazendo com que os serviços atendam os pobres. São Paulo: FGV, 2003.

RICHARDSON, R. J. **Pesquisa social métodos e técnicas**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

ROESCH, Sylvia Maria Azevedo. **Projetos de estágio e de pesquisa em administração**: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1999.

RUDIO, Franz Victor. **Introdução ao projeto de pesquisa científica**. Petrópolis: Vozes, 1986.

SALOMON, Délcio Vieira. **Como fazer uma monografia**: elementos da metodologia do trabalho científico. 5. ed. Belo Horizonte: Interlivros, 1977.

SARACEVIC, Tefko. Ciência da Informação: origem, evolução e relações. **Perspectivas em Ciência da Informação**, Belo Horizonte, v. 1, n. 1, p. 41-62, jan./jun. 1996.

SILVA, Divina Aparecida da; ARAUJO, Iza Antunes. **Auxiliar de biblioteca: técnicas e práticas para formação profissional**. 5. ed. Brasília: Thesaurus, 2003.

SILVA, Ernesto. **História de Brasília: um sonho, uma esperança, uma realidade**. 3. ed. Brasília: Linha Gráfica Editora, 1997.

SILVA, Marina Cajaíba da. Os direitos sociais e a informação dos telecentros do vale do jequitinhonha: uma fusão possível? In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 6., 2005, Florianópolis. **Anais...** Florianópolis: IET, 2005. 1 CD-ROM.

SILVEIRA, H. F. R. Um estudo do poder na sociedade da informação. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 29, n. 3, p. 79-90, set./dez. 2000.

SILVEIRA, Sérgio Amadeu da. **Exclusão Digital: a miséria na era da informação**. São Paulo: Fundação Perseu Abramo, 2003.

SOARES, Bruno Jorge. **Comportamento de gestores de empresas de base tecnológica na busca e uso de informações**. 2003. 163 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) – Universidade de Brasília, Distrito Federal, 2003.

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

SUAIDEN, Emir José. **Biblioteca pública brasileira: desempenho e perspectivas**. São Paulo: Lisa; Brasília: INL, 1980.

_____. **Biblioteca pública e informação à comunidade**. São Paulo: Global, 1995.

SUAIDEN, Emir José; OLIVEIRA, Cecília Leite. A escola digital integrada e compartilhamento do conhecimento. **Idbrasil**, Brasília, jun. 2006. Disponível em:

<http://www.idbrasil.gov.br/docs_prog_gesac/artigos_entrevistas/cecilia_emir>. Acesso em: 10 jun. 2006.

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

TARAPANOFF, K. Aspectos da demanda e oferta no mercado de informação de Brasília. **ABDF**, Brasília, v. 8, n. 3, p. 196-212, jul./set. 1985. Boletim. (Nova Série).

TARAPANOFF, Kira; SUAIDEN, Emir José; OLIVEIRA, Cecília Leite. Funções sociais e oportunidades para profissionais da informação. **DataGramZero: revista de Ciência da Informação**, v. 3, n. 5, out. 2002. Disponível em: <http://http://www.dgz.org.br/out02/Art_04.htm>. Acesso em: 2 ago. 2004.

TOFLER, Alvin. **Powershift: as mudanças do poder**. Rio de Janeiro: Record, 1990.

_____. **A terceira onda**. 21. ed. Rio de Janeiro: Record, 1995.

GLOSSÁRIO

Alfabeto: A invenção do alfabeto é atribuída aos fenícios: por volta do ano de 1000 a.C. os quais, utilizando a abstração alfabética, isto é, substituindo cada som por uma letra, formaram o primeiro alfabeto da história.

Alexandria: cidade da mais famosa biblioteca da antiguidade, organizada no século III a.C.

Bibliografia: ramo da bibliologia que trata do estudo dos textos impressos, com vistas à sua transcrição, descrição, classificação e reunião sistemática.

Biblioteca de Alexandria: famosa biblioteca da antiguidade, fundada em 290 a.C. por Ptolomeu Soter do Egito e ampliada por Ptolomeu III em 235 a.C. Chegou a reunir mais de 700.000 volumes. Incendiada em 48 a.C. e destruída no ano de 391.

Biblioteca Nacional do Rio de Janeiro: biblioteca fundada em 1810 por D. João VI, a partir de 60 mil volumes que pertenciam à Biblioteca Real da Ajuda. A maior biblioteca da América do Sul, com cerca de 3,5 milhões de peças, entre livros, periódicos e manuscrito.

Câmara Brasileira do Livro: A Câmara Brasileira do Livro (CBL), fundada em 20 de setembro de 1964, tem como principal objetivo promover o livro e estimular a leitura no País. Com mais de 400 associados, reunidos editores, livreiros, distribuidores e crediários, a entidade mantém uma série de atividades e eventos, como meios para difundir a produção editorial brasileira.

CD-ROM: disco compacto, semelhante a um CD, com capacidade para armazenar informações (imagens, textos, sons, etc.).

Códice ou codex: conjunto de folhas escritas a mão em materiais como papiro ou pergaminho. A palavra é de origem latina e quer dizer “tronco, raiz”, o que confirma a origem vegetal dos materiais utilizados.

Código de barras: é o número da ISBN, ou de identificação dos livros, convertido em barras de leitura ótica. É fundamental para organizar os livros numa livraria e numa editora.

Conteúdo: Todas as informações utilizáveis pelo usuário que passam pela Internet. São conteúdos, por exemplo, as home pages, as mensagens e os endereços de correio eletrônico, os acervos das bibliotecas digitais, etc.

Correio eletrônico: o e-mail é um meio de comunicação para envio e de recepção mensagens, em tempo real, ou em diferido, entre pessoas conectadas por uma rede de computadores. O serviço de envio dessas mensagens é chamado correio eletrônico.

Diagramação: atividade do diagramador que, a partir de um programa de paginação, dispõe o texto na página de uma maneira estética, organizada e fácil de ler. Um bom diagramador, além dessas noções, deve saber como se livrar de problemas como “viúvas” e “forças”.

Digitalização: Converter (imagem ou sinal analógico) para código digital, por meio de um *scanner* ou uma mesa digitalizadora gráfica, ou mediante dispositivo de conversão de sinal analógico para digital. Fonte (Dic. Aurélio). Processo pelo qual aquilo que está em papel se torna digital.

E-Book: termo em inglês que significa “*eletronic book*” ou livro eletrônico (e-livro).

E-livro: ou livro eletrônico é a versão digital de um livro impresso em papel.

E-mail: abreviatura para “*eletronic mail*”, ou correio eletrônico. Ferramenta usada para enviar e receber mensagens, em tempo real ou em diferido, através de computadores conectados à internet. Caixa postal através da qual se transmitem mensagens, e em que podem ser anexados arquivos de dados, imagens, etc. fisicamente é um espaço em um servidor SMTP/POP para onde as mensagens são enviadas, do qual poderão ser retiradas apenas pelo seu titular, por meio de uma senha.

Endereço eletrônico: é uma cadeia de caracteres, do tipo “nome_utilizado@qqcoisa.empresax.com.br” (sem as aspas), que identifica um determinado usuário na internet e, em particular, a sua caixa de correio eletrônico. Qualquer envio de correio eletrônico para esse usuário deve ser feito para o seu endereço eletrônico.

Gutenberg: Johann Gensfleisch zum Gutenberg: nascido em 1400 na Mogúncia, Alemanha. Inventor da impressão com caracteres móveis, ou seja, a reprodução mecânica de livros, a qual possibilitou a industrialização, ou produção em larga escala dos livros. Gutenberg é conhecido como pai da imprensa. Teve sócio capitalista que acreditavam na sua idéia, como Fust; e Shoffer, um calígrafo e copista. Morreu pobre em 3-2-1468. (os chineses já haviam inventado os tipos móveis bem antes de Gutenberg, mas como não houve disseminação em larga escala da cultura da impressão na China, convencionou-se atribuir a massificação da impressão a Gutenberg).

Impressão: processo de impressão de imagens sobre papel ou outra superfície.

Internet: é a rede mundial de computadores. Criada nos estados Unidos, na década de 1960, foi empregada inicialmente para fins militares, e depois se estendeu para as universidades. Tornou-se pública em 1986. O Brasil só entrou na rede em 1994. Para que uma rede, ou computador, conecte-se a *internet*, é necessário o protocolo TCP/IP.

Intranet: Rede privada de computadores de determinada empresa, que usa o mesmo protocolo que a *internet*, mas exclusivamente para uso interno.

Link: Elo ou apontador para outros documentos e / ou parte do documento, em hipertexto

Livro: a palavra “livro” está ligada desde sua origem ao suporte material. “Liber, libri”, do latim, designada a entrecasca das árvores usada pelos antigos para escrever. Até meados do século 15, as letras eram traçadas à mão em pergaminhos pelos copistas. Por volta de 1455, o alemão Johanen Gutenberg (1397/1468) aperfeiçoou um tipo de rudimentar de imprensa, supostamente trazido da China por Marco Pólo, ajustando-lhe o prelo e melhorando o mecanismo de letras móveis (tipografia). Com ela, imprimiu uma Bíblia de 1282 páginas, em dois volumes e com 100 exemplares, toda em caracteres góticos que imitam a caligrafia da época. As tipografias se espalharam rapidamente pela Europa. Em 1480, 23 cidades alemãs

dispunham de oficinas impressoras. Os primeiros livros, impressos até 1500, são os chamados incunábulos.

Multimídia: termo utilizado pra definir um documento de computador composto de elementos de várias mídias, como áudio, vídeo, ilustrações e texto. É também importante que documentos multimídia sejam interativos, ou seja, que permitam a participação do usuário. Para efeito de maior precisão, utiliza-se também a expressão “multimídia interativa”.

Portal: *Site* que serve como ponto de partida para outros *sites* ou páginas da *Web*. Normalmente os portais oferecem serviços *on-line*, como *e-mail*, bate-papo e fórum, além de conteúdo próprio.

Servidor: um computador que está em conexão permanente com a *internet*, o qual tem como objetivo dar acesso aos arquivos na rede. Os *sites* ficam armazenados em servidor *Web*.

Site: qualquer endereço na *internet*, o mesmo que *website*. É também o nome dado a cada conjunto de documentos disponibilizados na rede por um indivíduo, um grupo, uma empresa, etc., que pode ser acessado em um endereço específico. Muitos *sites* se ligam por meio de mecanismos de acesso denominados *links*.

Software: Programa de computador. Aquilo que pode ser executado pelo *hardware*.

Tipografia: Arte que compreende as várias operações conducentes à impressão dos textos, desde a criação dos caracteres à sua composição e impressão, de modo que resulte num produto gráfico ao mesmo tempo adequado, legível e agradável. (Fonte: Dic. Aurélio.).

Virtual: do latim *virtus*, significa força, potência, o que existe em potência e não em ato e contém todas as condições para a sua realização.

Web: o mesmo que rede. A expressão é geralmente empregada como sinônimo de *internet*.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Questionário para Usuários de Bibliotecas Públicas



Universidade de Brasília
 Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
 Informação e Documentação – FACE
 Departamento de Ciência da Informação e Documentação
 Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Pesquisa sobre serviço de informação oferecido à
 comunidade nas Bibliotecas Públicas do Distrito
 Federal.

Data: ___/___/___
 Horário: M / V / N

Prezado respondente,

Este questionário faz parte de uma pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo é conhecer o perfil do usuário e o processo de disseminação e acesso à informação, praticado nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Muito agradecerá a gentil colaboração.

Local: _____

Questionário n° ___/___

Instrução:

Marque um “X” para as respostas que você considerar mais apropriadas.

Parte I – Dados de Identificação Pessoal e Sócio-Econômico-Cultural

1 – Sexo

Masculino	<input type="checkbox"/>	Feminino	<input type="checkbox"/>
-----------	--------------------------	----------	--------------------------

2 – Idade

Menos que 14 anos	<input type="checkbox"/>	31 a 35 anos	<input type="checkbox"/>	51 a 55 anos	<input type="checkbox"/>
15 a 20 anos	<input type="checkbox"/>	36 a 40 anos	<input type="checkbox"/>	56 a 60 anos	<input type="checkbox"/>
21 a 25 anos	<input type="checkbox"/>	41 a 45 anos	<input type="checkbox"/>	61 a 65 anos	<input type="checkbox"/>
26 a 30 anos	<input type="checkbox"/>	46 a 50 anos	<input type="checkbox"/>	Mais de 66 anos	<input type="checkbox"/>

Parte II – Dados dos Usuários das Bibliotecas Públicas

12 – Com que frequência você utiliza a Biblioteca?

Diariamente		Mensalmente		Semanalmente		Raramente		Não marcou	
-------------	--	-------------	--	--------------	--	-----------	--	------------	--

13 – Que tipo de serviço você utiliza na Biblioteca?

Auxílio ao leitor		Leitura de jornal	
Participação em atividades culturais (criação literária, poesia, música, contos, etc.)		Uso de Telecentro Comunitário	
Consulta local		Uso de Audiovisuais	
Estudo para concurso público		Pesquisas e estudos escolares	
Empréstimo domiciliar		Busca de informação	
Outros. Especifique:			

14 – A Biblioteca satisfaz as suas expectativas informacionais?

Às vezes		Nunca		Sempre	
----------	--	-------	--	--------	--

15 – Além da Biblioteca, quais outras instituições ou pessoas você procura para atender às suas necessidades de informação?

Amigos/Parentes		Local de trabalho	
Biblioteca Especializada		Telecentros Comunitários/internet	
Escola/Professor		Outros. Especifique:	

16 – Quais as deficiências que a Biblioteca apresenta?

Itens	Nenhuma deficiência	Alguma deficiência	Muita deficiência
Acervo			
Acesso à <i>Internet</i>			
Atendimento			
Horário			
Instalações físicas			
Limpeza			
Organização			
Outros. Especifique:			

17 – Como tomou conhecimento dos serviços da Biblioteca?

Através da Biblioteca		Através da lista telefônica	
Através da escola		Através dos amigos	
Através da Igreja		Através dos jornais	
Outros. Especifique:			

18 – Que tipo de material você busca na Biblioteca?

Ciências (Física, Química e etc.)		Livros didáticos	
Material multimídia (CD, DVD, VHS, Mapas, etc.)		Periódicos (jornais, revistas, gibis, folhetos, etc.)	
Literatura (romance, poesia, conto, novela, ficção)		Referência (dicionários, enciclopédias, atas, etc.)	
Outros. Especifique:			

19 – O que incentiva você a ler é:

Curiosidade		Influência da mídia	
Escola/ professor		Necessidade de informação	
Indicação de conhecidos		Prazer pessoal	
Outros. Especifique:			

20 – Sua área de interesse por leitura é: (Marque as de seu interesse)

1. Área Rural		17. Informática	
2. Alimentação		18. Instituições da Comunidade	
3. Arte, Teatro, Música , Dança		19. Literatura em Geral	
4. Artesanato		20. Medicina Alternativa	
5. Casamento		21. Meios de Comunicação	
6. Cidadania		22. Meios de Transporte	
7. Ciências Sociais		23. Orientação Sexual	
8. Cuidados com Crianças (Puericultura)		24. Planejamento Familiar	
9. Documentos Pessoais e de Uso Comum		25. Programas de Governo de Interesse do Cidadão	
10. Educação		26. Programas de Multimídia	
11. Esporte e Lazer		27. Prevenção e Tratamento de Doenças	
12. Estatuto da Criança e do Adolescente		28. Psicologia	
13. Estatuto do Idoso		29. Recreação	
14. Filosofia		30. Religião	
15. Geografia e História		31. Saúde	
16. Higiene		32. Violência no lar	
33. Outros. Especifique:			

21 – Quais destas outras atividades da Biblioteca você participa?

Cursos e oficinas		Palestras educativas e seminários	
Eventos culturais (saraus, coral, teatro, etc.)		Não marcou	Outros. Especifique:

Parte III – Dados sobre Serviços de Informação à Comunidade**22 – Em ordem de prioridade, marque quais os serviços de informação deveriam ser oferecidos à comunidade.**

Itens	1º	2º	3º	Itens	1º	2º	3º
Cultura				Medidas de Proteção à Mulher			
Direitos Humanos				Medidas de Proteção ao Idoso			
Educação				Proteção ao Consumidor			
Empregos e Negócios				Saúde			
Lazer e Turismo				Seguridade Social			
Medidas de Proteção à Criança				Serviços Públicos			
Outros. Especifique:							

23 – Em ordem de prioridade, marque as formas como esses serviços de informação deveriam ser oferecidos.

Itens	1°	2°	3°	Itens	1°	2°	3°
Material impresso: livros, revistas, jornais.				Mídia em geral: TV/ rádio			
Mural informativo				Telecentros Comunitários			
Outros. Especifique:							

24 – Que sugestões de modo geral, você daria para melhorar a Biblioteca da sua cidade?

APÊNDICE B – Questionário para Gerentes de Bibliotecas Públicas



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – FACE
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Pesquisa sobre serviço de informação oferecido à
comunidade nas Bibliotecas Públicas do Distrito
Federal.

Data: ___/___/___
Horário: M / V / N

Prezado respondente,

Este questionário faz parte de uma pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo é conhecer o serviço de informação oferecido à comunidade pelas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Muito agradeceria a gentil colaboração.

Local: _____

Questionário n° ___/___

Instrução:

Marque um “X”, a partir da questão 2, as respostas que você considerar mais apropriadas.

Parte I – Dados de Identificação

1- Dados de Identificação

Nome da Biblioteca:	
Endereço:	CEP:
Telefone(s):	Fax :
Página Web:	E-mail:
Horário de Funcionamento:	
Segunda a sexta:	
Sábados:	
Domingos e feriados:	
Possui convênio: não () sim () Especifique:	

2 - Dados do Responsável

2.1- Vínculo empregatício:

Concursado do GDF	Cargo Comissionado	Instituto Candango de Solidariedade	
-------------------	--------------------	-------------------------------------	--

2.2 - Maior grau de instrução

1° Grau Incompleto		2° Grau Incompleto		3° Grau Completo. Curso:	
1° Grau Completo		2° Grau Completo		3° Grau Incompleto. Curso:	
Outros. Especifique:					

Parte II – Dados Gerenciais da Biblioteca

3 - Quanto ao acesso, a localização da Biblioteca é:

De fácil acesso		De difícil acesso	
-----------------	--	-------------------	--

4 - A área ocupada pela Biblioteca é:

Até 200m ²		801 a 1.000m ²	
201 a 400m ²		1.001 a 1.200m ²	
401 a 600m ²		Acima de 1.200m ²	
601 a 800m ²			

5 - Quanto à disponibilização interna, o ambiente possui:

Auditório		Espaço para estudo individual		Sala para estudos em grupo	
Brinquedoteca		Sala de Processamento técnico		Secretaria	
Balcão de atendimento		Sala de reunião		Telecentro comunitário	
Depósito		Sala de vídeo		Outros	

6 - Quanto à acessibilidade para pessoa com deficiência física, a Biblioteca possui:

Acervo apropriado		Mobiliário adaptado	
Banheiro adaptado		Telefone adaptado	
Equipamentos tecnológicos adaptados		Rampa	
Não possui nenhum tipo de acessibilidade			

7 - Média mensal de usuários atendidos

Até 1.000		De 6.001 a 7.000	
De 1.001 a 2.000		De 7.001 a 8.000	
De 2.001 a 3.000		De 8.001 a 9.000	
De 3.001 a 4.000		De 9.001 a 10.000	
De 4.001 a 5.000		De 10.001 a 11.000	
De 5.001 a 6.000		Acima de 11.000	

8 - Quando foi realizado o último estudo sobre os usuários da Biblioteca:

Último ano		Últimos dois anos		Nunca foi realizado	
------------	--	-------------------	--	---------------------	--

9 - A Biblioteca possui computadores:

Sim		Não	
-----	--	-----	--

9.1 Se caso a resposta anterior tiver sido sim, indique o tipo de uso:

Para uso administrativo com <i>internet</i>		Para uso do usuário com <i>internet</i>	
Para uso administrativo sem <i>internet</i>		Para uso do usuário sem <i>internet</i>	

10 - A Biblioteca possui Associação de Amigos?

Sim		Está ativada?		Está desativada?		Não possui Associação	
-----	--	---------------	--	------------------	--	-----------------------	--

11 - A Biblioteca possui Plano de Ação?

Sim		Não	
-----	--	-----	--

12 - Constitui como dificuldade para o bom desempenho da Biblioteca:

Acervo		Horário de funcionamento	
Alta rotatividade dos funcionários		Qualificação dos funcionários	
Espaço físico		Recursos humanos	
Desvalorização da sociedade e do poder público quanto a sua importância		Recurso orçamentário	
Outros. Especifique:			

13 - Os escolares que freqüentam a Biblioteca são orientados pelos seus professores para a realização da pesquisa?

Sempre		Às vezes		Nunca	
--------	--	----------	--	-------	--

14 - Os professores têm o hábito de freqüentarem a Biblioteca?

Sempre		Às vezes		Nunca	
--------	--	----------	--	-------	--

PARTE III - Dados Sobre Serviços Prestados à Comunidade

15 - Serviços prestados à comunidade

Brinquedoteca		Leitura informativa (Jornais, revistas, etc)	
Concursos literários		Palestras e seminários	
Encontros com escritores		Reforço escolar/ plantão de dúvidas	
Empréstimos de documentos (livros, CDs, etc)		Sarau literário / musical	
Exposições		Telecentros Comunitários	
Lançamentos de livros		Visitas guiadas	
Outros. Especifique:			

16 - Existe integração da Biblioteca com a comunidade nos âmbitos:

Das instituições de ensino		Dos eventos culturais da cidade	
Das instituições e organizações locais (Igrejas, ONG's, Clubes, etc)		Não existe integração	

17 - Quanto ao serviço que a Biblioteca presta à comunidade, você diria que é:

Ótimo		Bom		Ruim	
-------	--	-----	--	------	--

17.1

Justifique: _____

PARTE IV - Dados do Perfil da Comunidade Atendida

18 - A renda média domiciliar dos usuários está entre:

Até 1 salário (R\$ 350,00)		Entre 3 salários (R\$ 1.050,00)		Entre 5 salários (R\$ 1.750,00)	
Entre 2 salários (R\$ 700,00)		Entre 4 salários (R\$ 1.400,00)		Acima de 6 salários	

19 - Escolaridade média dos usuários está entre:

Não alfabetizados		Ensino médio (2º grau)	
Ensino fundamental (1º grau)		Ensino superior (3º grau)	

20 - A maior parte da população é formada por:

Adultos		Crianças		Jovens		Idosos	
---------	--	----------	--	--------	--	--------	--

21- A cidade onde se localiza a sua biblioteca possui:

Itens	Sim	Não	Qt.	Itens	Sim	Não	Qt.
Escolas				Cinemas			
Bibliotecas				Teatro			
Clubes				Igrejas			

PARTE V – Dados de Coleção / Acervo

22 - Quantitativo de acervo em volumes:

5.001 a 10.000		20.001 a 25.000		40.001 a 45.000		55.001 a 60.000	
10.001 a 15.000		25.001 a 30.000		45.001 a 50.000		60.001 a 65.000	
15.001 a 20.000		35.001 a 40.000		50.001 a 55.000		Acima de 65.000	

23 - Origem da maior parte do acervo:

Aquisição da Secretaria de Cultura		Doação da comunidade	
Aquisição da Administração Regional		Doação de outros órgãos	
Outros. Especifique:			

24 - O acervo é constituído por documentos:

3.1 Materiais impressos		3.2 Materiais especiais/multimídias	
Livros		Livros em <i>braille</i>	
Livros de referência		Fitas de vídeo	
Livros recreativos		Fitas cassete	
Recortes de jornais		Filmes (VHS, DVD)	
Periódicos		Slids, Globos, Jogos	
Mapas		Pôsteres	
Telas, gravuras, desenhos, aquarelas		CDs	

25 – O processamento técnico do acervo é:

Manual		Em fase de informatização		Informatizado		Nenhum	
--------	--	---------------------------	--	---------------	--	--------	--

26 – O acervo está:

Com carimbo da Biblioteca		Classificado		Registrado	
Catalogado		Etiquetado		Nenhum processamento	

27 – O Sistema de Classificação do acervo é:

CDD		CDU		Nenhum		Outro. Especifique:
-----	--	-----	--	--------	--	---------------------

28- O período de empréstimo dos materiais aos usuários varia de:

Até 5 dias		De 11 a 15 dias		Acima de 20 dias	
De 6 a 10 dias		De 16 a 20 dias		Não faz empréstimos	

PARTE VI – Dados dos Recursos Humanos

29 – A Biblioteca possui:

Recursos humanos	Quantidade
Bibliotecários	
Auxiliar de biblioteca	
Professor cedido	
Voluntário(s)	
Outros:	

30 - Quantidade de funcionários que possuem curso técnico para atuar em Bibliotecas:

De 1 a 5		De 16 a 20	
De 6 a 10		De 21 A 25	
De 11 a 15		Nenhum	

31 - Os investimentos para a qualificação dos funcionários provêm:

Do Governo do DF/ Secretaria de Cultura	
Do Governo Federal	
Da Administração Regional de sua cidade	
Outros. Especifique:	

32 - Grau de instrução médio dos funcionários

1° Grau Incompleto		2° Grau Incompleto		3° Grau Incompleto	
1° Grau Completo		2° Grau Completo		3° Grau Completo	
Outros. Especifique:					

PARTE VII – Dados Sobre Serviços de Informação à Comunidade

33 - A Biblioteca possui alguma forma de divulgação dos seus serviços:

Sim	
Não	

33.1 Especifique:

34 – A divulgação dos serviços da Biblioteca, quando não feita por ela mesma, se dá:

Através dos amigos	
Através da escola	
Através da igreja	
Através dos jornais	
Através da lista telefônica	
Outros	

35 – Em ordem de prioridade, marque quais os serviços de informação que deveriam ser oferecidos à comunidade.

Itens	1º	2º	3º	Itens	1º	2º	3º
Cultura				Medidas de Proteção à Mulher			
Direitos Humanos				Medidas de Proteção ao Idoso			
Educação				Proteção ao Consumidor			
Empregos e Negócios				Saúde			
Lazer e Turismo				Seguridade Social			
Medidas de Proteção à Criança				Serviços Públicos			
Outros. Especifique:							

36 – Em ordem de prioridade, marque as formas como esses serviços de informação deveriam ser oferecidos.

Itens	1º	2º	3º
Material impresso: livros, revistas, jornais.			
Mural informativo			
Mídia em geral: TV/ rádio			
Telecentros Comunitários			
Outros. Especifique:			

37 - Que sugestões você daria para melhorar a Biblioteca sob a sua gerência?

APÊNDICE C – Questionário para usuários de Telecentros Comunitários



Universidade de Brasília
 Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
 Informação e Documentação – FACE
 Departamento de Ciência da Informação e Documentação
 Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Pesquisa sobre Telecentros Comunitários em
 Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Data: ___/___/___ Horário: M / V / N

Prezado respondente,

Este questionário faz parte de uma pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo é conhecer o perfil do usuário e o processo de disseminação e acesso à informação, praticado nos Telecentros Comunitários instalados nas Bibliotecas Públicas do Distrito Federal.

Muito agradeceria a gentil colaboração.

Local: _____

Questionário nº ___/___

Parte 1 – Dados de Identificação Pessoal e Sócio-Econômico-Cultural

1 – Sexo

Masculino	1
Feminino	2

2 – Idade

Menos que 14 anos	1
14 a 19 anos	2
20 a 30 anos	3
31 a 40 anos	4
41 a 50 anos	5
51 a 60 anos	6
Mais de 60 anos	7

3 – Estado civil

Solteiro	1
Casado	2
Viúvo	3
Separado	4
Desquitado	5
Divorciado	6

4 – Maior grau de instrução

Sem instrução formal	1
1° Grau	2
2° Grau	3
3° Grau	4
Pós – graduação	5
Outros. _____	

5 – Qual a sua principal atividade?

Estudante	1
Trabalhador	2
Dona de Casa	3
Outras. _____	

6 – Como trabalhador qual é a sua situação atual?

Servidor Público	1
Servidor de Empresa Privada	2
Autônomo	3
Aposentado	4
Desempregado	5
Outras. _____	

7 – Qual a sua renda familiar?

Até 300 reais	1
Entre 300 e 600 reais	2
Entre 600 e 900 reais	3
Entre 900 e 1200 reais	4
Entre 1200 e 1500 reais	5
Acima de 1500 reais	6

8 – A residência onde você mora:

Alugada	1
Própria	2
Funcional	3
Cedida	4
Outros. _____	

9 – Com quem você mora?

Pais	1
Cônjuge	2
Amigos	3
Parentes	4
Sozinho	5
Outros. _____	

10 – Quais e quantos destes itens você tem em casa?

	0	1	2	3	4	5	6 ou mais
Carro							
TV a cores							
Videocassete							
DVD							
Computador							
Aparelho celular							
Máquina de lavar							
Geladeira							

11 – Durante o seu tempo livre, o que você faz habitualmente?**(Assinale até 3 opções)**

Vê televisão/DVD/Vídeo	1
Lê jornais, revistas ou livros	2
Passeia em parques ou Shopping Center	3
Vai a bares/restaurantes/boates	4
Vai a cinema/teatro/exposições	5
Pratica esportes	6
Ouve música	7
Outros. _____	

Parte 2 – Dados dos Usuários dos Telecentros Comunitários**1 – Com que frequência você utiliza o Telecentro?**

Diariamente	1
Semanalmente	2
Quinzenalmente	3
Mensalmente	4
Raramente	5

2 – Que tipo de serviço você utiliza na Biblioteca Pública?

Empréstimo domiciliar	1
Consultas no local	2
Auxílio ao leitor	3
Fotocópias	4
Audiovisual	5
Telecentro Comunitário	6
Outros. _____	

3 – Por que motivo você procura o Telecentro?

	Sempre	Algumas Vezes	Nunca
Acesso à Internet			
Correio eletrônico			
Bate papo			
Pesquisa/estudo			
Busca de informação			
Lazer			

Outros. _____

4 – O Telecentro satisfaz as suas expectativas informacionais?

Sempre	Às vezes	Nunca
1	2 3 4 5	6

5 – Além do Telecentro, quais outras instituições ou pessoas você procura para atender às suas necessidades de informação?

Biblioteca Pública/Especializada	1
Local de trabalho	2
Escola/Professor	3
Amigos/Parentes	4
Outros. _____	

6 – Quais as deficiências que o Telecentro apresenta?

	Nenhuma deficiência	Alguma deficiência	Muita deficiência
Instalações físicas			
Acesso à Internet			
Atendimento do instrutor			
Atendimento			
Horário			

Outros. _____

7 – Quanto ao atendimento no Telecentro, você diria que é:

Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1	2	3	4	5

8 – Você diria que o tempo permitido para utilização do Telecentro é:

Péssimo	Ruim	Regular	Bom	Ótimo
1	2	3	4	5

9 – Como tomou conhecimento dos serviços do Telecentro?

Através da escola	1
Através de casa	2
Através da lista telefônica	3
Através da Biblioteca	4
Através dos amigos	5
Pelo jornal	6
Outros. _____	

10 – Que sugestões você daria para melhorar o Telecentro Comunitário da sua Biblioteca?

APÊNDICE D – Questionário para Autoridades



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – FACE
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Emir José Suaiden

Data: ___/___/___ Horário: M / V / N

Prezado respondente,

Esta entrevista faz parte de uma pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo é conhecer a opinião das autoridades responsáveis pelo desenvolvimento de ações que contemplam iniciativas voltadas para o processo de disseminação e acesso das tecnologias de informação pela comunidade.

Muito agradeceria a gentil colaboração.

Questionário nº ___/___

Nome: _____

Instituição: _____

Cargo: _____

1) O Senhor dirige o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia que tem por finalidade contribuir para o avanço da ciência, da tecnologia, do desenvolvimento da comunicação e da informação do País, além de ser um especialista em Bibliotecas Públicas. Como o Senhor avalia os serviços de informação praticados pelas Bibliotecas Públicas à comunidade diante das novas tecnologias de informação e comunicação frente às demandas existentes?

2) De que maneira o Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia poderá desenvolver ações de compartilhamento com as Bibliotecas Públicas do Distrito Federal para favorecer a ampliação da informação e da comunicação para os seus usuários?

- 3) No Brasil, são cerca de 19,3 milhões de internautas, em sua maioria residente em centros urbanos e pertencentes às classes dos que podem pagar pelos serviços de telefonia e conexão, além do computador. Uma sociedade, que se pretende da informação, pode ser constituída por apenas 10,8% (situação brasileira) que tem acesso à maior rede de informações? Por quê?
- 4) O Senhor acredita que as oportunidades oferecidas hoje para o uso de ferramentas tecnológicas usuais são suficientes para incluir o cidadão na Sociedade do Conhecimento?
- 5) A alfabetização digital daqueles que hoje se encontram na escola é um fato ainda insuficiente. Como resgatar o grupo historicamente marginalizado que não teve esta oportunidade?
- 6) O pesquisador Nicholas Negroponte do MIT (Instituto de Tecnologia de Massachussts), fez uma proposta ao Brasil para a aquisição de *laptops* para as escolas, a um custo de cem dólares por estudante. O fato de ter um *laptop* é suficiente para que aconteça a inclusão digital?
- 7) Em que medida o Senhor acha que a instalação de Telecentros Comunitários nas Bibliotecas Públicas favorece o desenvolvimento da habilidade do cidadão para lidar com a informação?
- 8) O Fundo de Universalização das Telecomunicações (FUST), cuja arrecadação de 1% das contas telefônicas deveria beneficiar hospitais, bibliotecas, escolas públicas, projetos de inclusão digital até hoje não foi liberado. O Senhor acredita na liberação deste recurso pelo Executivo para a promoção destes projetos?
- 9) O que representa para Brasília a instalação do Parque Capital Digital para o setor da Tecnologia da Informação e da Comunicação?
- 10) Quando poderemos afirmar que uma pessoa é competente em informação?
- 11) Dados de uma pesquisa dão conta de que Brasília é a cidade que mais lê na Unidade da Federação e que o Distrito Federal é o mais incluído digitalmente. A Sociedade da Informação está prestes a se tornar uma realidade na Capital Federal? Por quê?

APÊNDICE E – Questionário para Autoridades



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – FACE
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Isalci Lucas

Data: ___/___/___
Horário: M / V / N

Prezado respondente,

Esta entrevista faz parte de uma pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo é conhecer a opinião das autoridades responsáveis pelo desenvolvimento de ações que contemplam iniciativas voltadas para o processo de disseminação e acesso das tecnologias de informação pela comunidade.

Muito agradeceria a gentil colaboração.

Questionário nº ___/___

Nome: _____

Instituição: _____

Cargo: _____

1) O Senhor tem tido grande expressividade à frente da Secretaria de Estado para o Desenvolvimento da Ciência e Tecnologia do Distrito Federal com o desenvolvimento de vários projetos culturais voltados para a inclusão digital destinado a população de baixa renda. Que ações específicas foram desenvolvidas para o fortalecimento de políticas públicas para este segmento?

2) No Brasil, são cerca de 19,3 milhões de internautas, em sua maioria residente em centros urbanos e pertencentes às classes dos que podem pagar pelos serviços de telefonia e conexão, além do computador. Uma sociedade, que se pretende da informação, pode ser constituída por apenas 10,8% (situação brasileira) que tem acesso à maior rede de informações? Por quê?

3) O Senhor acredita que as oportunidades oferecidas hoje para o uso de ferramentas tecnológicas usuais são suficientes para incluir o cidadão na Sociedade do Conhecimento?

- 4) A alfabetização digital daqueles que hoje se encontram na escola é um fato ainda insuficiente. Como resgatar o grupo historicamente marginalizado que não teve esta oportunidade?
- 5) A Lei de nº 3.275, de 31 de dezembro de 2003, de sua autoria, que assegura a inclusão digital aos alunos da rede pública de ensino do DF, por intermédio da criação da Escola Digital Integrada está sendo cumprida?
- 6) O pesquisador Nicholas Negroponte do MIT (Instituto de Tecnologia de Massachussts), fez uma proposta ao Brasil para a aquisição de *laptops* para as escolas, a um custo de cem dólares por estudante. O fato de ter um *laptop* é suficiente para que aconteça a inclusão digital?
- 7) Em que medida o Senhor acha que a instalação de Telecentros Comunitários nas Bibliotecas Públicas favorece o desenvolvimento da habilidade do cidadão para lidar com a informação?
- 8) O Fundo de Universalização das Telecomunicações (FUST), cuja arrecadação de 1% das contas telefônicas deveria beneficiar hospitais, bibliotecas, escolas públicas, projetos de inclusão digital até hoje não foi liberado. O Senhor acredita na liberação deste recurso pelo Executivo para a promoção destes projetos?
- 9) O que representa para Brasília a instalação do Parque Capital Digital para o setor da Tecnologia da Informação e da Comunicação?
- 10) Dados de uma pesquisa dão conta de que Brasília é a cidade que mais lê na Unidade da Federação e que o Distrito Federal é o mais incluído digitalmente. A Sociedade da Informação está prestes a se tornar uma realidade na Capital Federal? Por quê?

APÊNDICE F – Questionário para Autoridades



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – FACE
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Pedro Borio

Data: ___/___/___ Horário: M / V / N

Prezado respondente,

Esta entrevista faz parte de uma pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo é conhecer a opinião das autoridades responsáveis pelo desenvolvimento de ações que contemplam iniciativas voltadas para o processo de disseminação e acesso das tecnologias de informação pela comunidade.

Muito agradeceria a gentil colaboração.

Questionário n° ___/___

Nome: _____

Instituição: _____

Cargo: _____

1) O Senhor tem tido grande expressividade à frente da Secretaria de Estado de Cultura do Distrito Federal com o desenvolvimento de vários projetos culturais voltados para a população de baixa renda. Que ações específicas foram desenvolvidas para o fortalecimento de políticas públicas para as áreas da educação e da cultura?

2) Dentre os serviços de informação oferecidos pelas Bibliotecas Públicas no que tange a sua missão básica (criar e fortalecer hábitos de leitura, apoiar tanto a educação individual quanto a educação formal em todos os níveis, propiciar oportunidades para o desenvolvimento criativo pessoal, estimular a imaginação e a criatividade das crianças e dos jovens, promover a herança do conhecimento cultural, garantir acesso aos cidadãos a todo tipo de informação comunitária, facilitar o desenvolvimento da informação e da habilidade

no uso do computador, favorecer a diversidade cultural), quais deles fizeram parte do Plano de Ação desta Secretaria?

3) O uso do computador e da Internet ainda é considerado um bem de consumo da elite constituindo-se em uma barreira de inclusão social. O que esta Secretaria vem fazendo para minimizar este problema?

4) Considerando que os Telecentros Comunitários são uma realidade, quais os benefícios efetivos para o cidadão diante destes usos?

5) O Senhor acredita que as oportunidades oferecidas hoje para o uso de ferramentas tecnológicas usuais são suficientes para incluir o cidadão na Sociedade do Conhecimento?

6) A alfabetização digital daqueles que hoje se encontram na escola é um fato ainda insuficiente. Como resgatar o grupo historicamente marginalizado que não teve esta oportunidade?

7) Em que medida o Senhor acha que a instalação de Telecentros Comunitários nas Bibliotecas Públicas favorece o desenvolvimento da habilidade do cidadão para lidar com a informação?

8) Em que medida o Senhor acha que a instalação de Telecentros Comunitários nas Bibliotecas Públicas favorece o desenvolvimento da habilidade do cidadão para lidar com a informação?

9) O Fundo de Universalização das Telecomunicações (FUST), cuja arrecadação de 1% das contas telefônicas deveria beneficiar hospitais, bibliotecas, escolas públicas, projetos de inclusão digital até hoje não foi liberado. O Senhor acredita na liberação deste recurso pelo Executivo para a promoção destes projetos?

10) Dados de uma pesquisa dão conta de que Brasília é a cidade que mais lê na Unidade da Federação e que o Distrito Federal é o mais incluído digitalmente. A Sociedade da Informação está prestes a se tornar uma realidade na Capital Federal? Por quê?

APÊNDICE G – Questionário para Autoridades



Universidade de Brasília
Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da
Informação e Documentação – FACE
Departamento de Ciência da Informação e Documentação
Programa de Pós-Graduação em Ciência da Informação

Rodrigo Rollemberg

Data: ___/___/___
Horário: M / V / N

Prezado respondente,

Esta entrevista faz parte de uma pesquisa do Curso de Mestrado em Ciência da Informação da Universidade de Brasília, cujo objetivo é conhecer a opinião das autoridades responsáveis pelo desenvolvimento de ações que contemplam iniciativas voltadas para o processo de disseminação e acesso das tecnologias de informação pela comunidade.

Muito agradeceria a gentil colaboração.

Questionário n° ___/___

Nome: _____

Instituição: _____

Cargo: _____

1) O Senhor tem tido grande expressividade à frente da Secretaria de Ciência e Tecnologia para a Inclusão Social com o desenvolvimento de vários projetos voltados para a população de baixa renda. Que ações específicas foram desenvolvidas para o fortalecimento de políticas públicas para este segmento?

2) No Brasil, são cerca de 19,3 milhões de internautas, em sua maioria residente em centros urbanos e pertencentes às classes dos que podem pagar pelos serviços de telefonia e conexão, além do computador. Uma sociedade, que se pretende da informação, pode ser constituída por apenas 10,8% (situação brasileira) que tem acesso à maior rede de informações? Por quê?

3) O Senhor acredita que as oportunidades oferecidas hoje para o uso de ferramentas tecnológicas usuais são suficientes para incluir o cidadão na Sociedade do Conhecimento?

- 4) A alfabetização digital daqueles que hoje se encontram na escola é um fato ainda insuficiente. Como resgatar o grupo historicamente marginalizado que não teve esta oportunidade?
- 5) O pesquisador Nicholas Negroponte do MIT (Instituto de Tecnologia de Massachussts), fez uma proposta ao Brasil para a aquisição de *laptops* para as escolas, a um custo de cem dólares por estudante. O fato de ter um *latop* é suficiente para que aconteça a inclusão digital?
- 6) Em que medida o Senhor acha que a instalação de Telecentros Comunitários nas Bibliotecas Públicas favorece o desenvolvimento da habilidade do cidadão para lidar com a informação?
- 7) O Fundo de Universalização das Telecomunicações (FUST), cuja arrecadação de 1% das contas telefônicas deveria beneficiar hospitais, bibliotecas, escolas públicas, projetos de inclusão digital até hoje não foi liberado. O Senhor acredita na liberação deste recurso pelo Executivo para a promoção destes projetos?
- 8) O que representa para Brasília a instalação do Parque Capital Digital para o setor da Tecnologia da Informação e da Comunicação?
- 9) Quando poderemos afirmar que uma pessoa é competente em informação?
- 10) Dados de uma pesquisa dão conta de que Brasília é a cidade que mais lê na Unidade da Federação e que o Distrito Federal é o mais incluído digitalmente. A Sociedade da Informação está prestes a se tornar uma realidade na Capital Federal? Por quê?